فن الإتيكيت والبروتوكول للإعلاميين







دكتور

محمد عبد البديع السيد

2

مقدمـــــة

الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه وحتي يتمتع بسلوك حضاري سليم يجب عليه الالتزام بالقواعد والمبادئ التي تنظم ذلك السلوك والتي تعرف بمبادئ الاتيكيت وتطبيقها لدليل علي احترام النفس البشرية وتقديرها وهي التي تعكس بيئة الإنسان وشخصيته وثقافته.

وآداب السلوك ليست مجموعة من قواعد اجتماعية مصطنعة تفرضها حاجات التطور أو التقليد لكنها قواعد تحتمها القيم الإنسانية والروحية وتستمد جذورها من الأديان السماوية .

ويمارس كل مجتمع عاداته وتقاليده وبدون تكلف وهي تختلف من بلد الي آخر إلا أنه توجد أنواع سلوك عامة تسود المجتمعات المتحضرة ويستطيع كل إنسان ان يكتسبها بالتعلم وهي ما اطلق عليها الفرنسيون كلمة إتيكيت .

وتهتم الدول المتحضرة بتطبيق أسس ومبادئ الاتيكيت في جميع المجالات بهدف الارتقاء والوصول الي اعلي درجات التقدم وتختلف هذه الدول في أسلوب تطبيق هذه المبادئ لاختلاف تقاليدها وعاداتها ولكنها تتفق في الهدف من تطبيق تلك المبادئ وهو اكتساب تقدير الناس واحترامهم ومحبتهم وزيادة فرص النجاح في الاتصال مع الآخرين .

وهذا الكتاب يتضمن بابين رئيسيين أولهما يتكون من سبعة فصول تتناول فنون الإتيكيت المختلفة . ففي الفصل الأول شرحت فيه مفهوم الإتيكيت ونشأته وأهميته ، وهل الإتيكيت موهبة أم دراسة ؟ ، وتناولت في الفصل الثاني : إتيكيت المقابلات الإعلامية مثل الحديث والحوار الإعلامي والمؤتمرات الصحفية وإتيكيت الاستماع والإنصات والإصغاء .

وناقشت في الفصل الثالث كيفية تعامل الإعلامي مع الشخصيات المختلفة سواء من عامة الناس او من المسئولين حيث لكل شخصية نمطها وخصائصها ، كما ناقشت كاريزما رجل الإعلام وكيف يهتم بشخصيته ومظهره واختيار ملابسه والألوان التي تناسبه.

والفصل الرابع شرحت فيه إتيكيت الاجتماعات والمناسبات الرسمية وحضور المؤتمرات أما الفصل الخامس فقد تناولت فيه إتيكيت التعاملات اليومية حيث يتعرض رجل الإعلام لمواقف مختلفة ومناسبات متنوعة فلابد أن يكون ملما بإتيكيت التعارف والتحية والمصافحة والجلوس .

كما ناقشت في الفصل السادس إتيكيت العلاقات والمجاملات الاجتماعية والهدايا وكيفية تقديمها أو رفضها وتلبية الدعوة للمناسبات ، وفي الفصل السابع تناولت فيه باستفاضة إتيكيت الضيافة وموائد الطعام والحفلات و مائدة الأعمال والضيافة في المناسبات الرسمية .

أما الباب الثاني فقد قسمته الي سبعة مباحث تناولت فنون المراسم والبروتوكول من حيث مفهومها ونشاتها ووظيفتها وإداراتها المختلفة ، كما شرحت في هذه المباحث مراسم زيارات رؤساء الدول والمجاملات الدولية ، وإتيكيت الأسبقية ، وبروتوكول رفع الأعلام ، والأوسمة والنياشين.

ختامًا أتمنى أن يحقق هذا الكتاب النفع والفائدة للدارسين والممارسين في مجالات الإعلام المختلفة وأن يستفيد منه القارئ ويكون إضافة للمكتبة الإعلامية.

الأستاذ الدكتور

محمد عبد البديع السيد

الباب الأول

فنـــــون الإتيكيـــــت

الفصـــل الأول

مفهـوم الإتيكيـت وأهميـته

6

المبحث الأول

هل الإتيكيت موهبة أم دراسة ؟

مفهوم الموهبة [١]:

كلمة موهبة مأخوذة من الفعل (وهب) أي أعطى شيئاً مجاناً فالموهبة إذاً هي العطية للشيء بلا مقابل.

وتمثل الموهبة تميزاً ملحوظاً عند أحد الأشخاص في جانب معين أو أكثر من مجالات الموهبة، وعادةً ما تكون مصحوبة بقدر مناسب من الابتكارية التي يتمكن ذلك الشخص بموجبها من تقديم أفكار جديدة وحلول جديدة لمشكلات قائمة.

والموهبة هي سمات معقدة تؤهل الفرد للإنجاز المرتفع في بعض المهارات والوظائف، والموهوب هو الفرد الذي يملك استعداداً فطرياً وتصقله البيئة الملائمة، لذا تظهر الموهبة في الغالب في مجال محدد مثل الموسيقى أو الشعر أو الرسم.

ويعرف كل من لانج وايكوم (١٩٣٢) وكارتر جول (١٩٧٣) الموهبة بأنها : قدرات خاصة ذات أصل تكويني لا ترتبط بذكاء الفرد ، بل إن بعضها قد يوجد بين المتخلفين عقلياً.

وهي القدرة في حقل معين ، أو المقدرة الطبيعية ذات الفاعلية الكبرى نتيجة التدرب مثل الرسم والموسيقى ولا تشمل بالضرورة ، درجة كبيرة من الذكاء العام .

مفهوم الفن :

الفن في معجم الوسيط هو التطبيق العملي للنظريات العملية باستخدام الوسائل التي تحققها، ويتم اكتساب الفن بالدراسة والتمرين عليه.

وهو ايضاً عبارة عن مجموعة من القواعد الخاصة بحرفة أو صناعة ما.

وأنه مجموعة الوسائل التي يستخدمها الفرد لإثارة المشاعر والعواطف بما فيها عاطفة الجمال، كالتصوير والموسيقى والشعر، كما أنه مهارة يحكمها الذوق ومواهب الإنسان.

وبالتالي فإن المعاني اللغوية للفن تشتمل على أنه هو التزيين أو الزينة، وهو الأسلوب الجميل، والمهارة في الشيء وإتقانه، ويربط هذا المعنى الفن بالصنعة والمنفعة.

كما أن الفن هو الإبداع وخلق أشياء ممتعة، والإتيان بكل ما هو جديد. وانطلاقاً من تعريف الموهبة والفن يمكن القول بأن الإتيكيت فن من أهم الفنون التي عرفتها البشرية، وأصل من الأصول التي نفتقدها هذه الأيام، فهو فن له عدة قواعد وسلوكيات تمكن الإنسان من التصرف تجاه المواقف المختلفة، بصورة حضارية، فهو ليس فنا مرهونا بالفتيات والسيدات فقط كما يظن البعض، وليس قصراً، ولا سيارة فارهة، ولا مجرد زينة في الوجه والملبس، ولكنه بالدرجة الاولى التعامل الإنساني الراقي فيما يعرف بـ (آداب اللياقة) وفن السلوكيات الذي يجب أن يتبعه أي شخص من رجال ونساء وأطفال.

ويعتبر فن الإتيكيت سلوكا ومهارة مكتسبة وليست طبيعة أو سجية يخلق بها المرء ، وهنا تظهر أهمية التدريب على قواعد الإتيكيت ، فعلى سبيل المثال اهتمام الفتاة بطريقة الملبس الصحيحة وإهمالها التدرب على طريقة الحوار الصحيحة يظهر مباشرة مدى التزامها بالإتيكيت من عدمه .

فالإتيكيت دراسة وموهبة في آن واحد بمعني ان الاتيكيت دراسة أي يقوم الفرد بتهذيب تصرفاته وذلك بالتعلم من الكتب والممارسة .

والاتيكيت موهبة أي يقوم الفرد بتهذيب قلبه عندما يسعى الإنسان الى إسعاد شخص آخر من غير أن يطلب منه ذلك.

المبحث الثاني

الإتيكيت : النشأة – المفهوم – الأهمية( ) :

إن سماع كلمة إتيكيت الشائعة الاستخدام بكل اللغات وفي كل المجتمعات تسبب للكثيرين نوعاً من الارتباك والحيرة لما تنطوي عليه من قواعد وقوانين وأصول قد يراها بعضنا مقيدة ومعقدة إلا أن الهدف أولاً واخيراً ليس السعي وراء الكمال أو إرضاء الآخرين بقدر ما هو تنظيم لعلاقاتنا بمن حولنا لنتفاعل ونؤثر بطرق إيجابية وتلقائية فنفيد ونستفيد .

فالأخلاق الحسنة والآداب العامة هي نوع من الاستثمار العاطفي والإنساني لأنه يبني ما اصطُلح علي تسميته برأس المال الاجتماعي ويقود المجتمعات الي التفرد والازدهار ويساعدنا كأفراد علي ان نعيش سعداء وناجحين بأخلاقنا وآدابنا وأعرافنا وتقاليدنا فنصبح سفراء للأخلاق الحميدة ( ) .

أولاً : **نشأة الإتيكيت** :

المصري القديم أول من عرف الإتيكيت وفن المراسيم والبروتوكول فقد كانت مصر مهد الأخلاق منذ سالف العصور ، ويظهر ذلك من خلال النقوش المرسومة على جدران المعابد وفي بعض المخطوطات القديمة، مثل كتاب الموتى، الذي يظهر اتباع سلوك بالغ التهذيب في زمن الفراعنة، وعرفوه للعالم كله كما إنه ينطوي على تقاليد وسلوكيات خاصة لا تتبع في حالة الوفاة فحسب، إنما في كل شؤون الحياة الأخرى.

فعلي سبيل المثال لا الحصر ضم كتاب الموتى مجموعة من القواعد الكتابيةٌ ، وبعض نصائح لحكماء الفراعنة منها ( ) :

.

.

– إن الثراء قد لا يدوم ولكن الخُلق الحسن هو الغني دائماً .

– قدم الماء لأبيك وأمك ولا تغفل هذا الواجب حتي يعمل مثله ابنك .

– ضاعف قدر الخبز الذي تعطيه لأمك واحملها كما حملتك .

– تخير الكلمة الطيبة قبل أن تنطق بها والكلمة السيئة احبسها في جوفك .

ومن أبرز قواعد الإتيكيت لدى الفراعنة، هو ترتيب ديوان الكهنة من الأكبر سنا احتراما له، فالأصغر، كما كان الابن الأكبر في الأسرة المصرية القديمة هو من يحمي الأسرة ويحافظ على إخوته، وهذا سلوك مهذب ينبع من الاتيكيت السلوكي.

وأول مخطوطة تحدثت عن أصول السلوك وآدابه، تعود إلى بتاح حوتب، وزير الفرعون «جد كارع» الذي حكم مصر القديمة ما بين ٢٤١٤ و٢٣٧٥ ق . م.

والأسرة في مصر القديمة "اهتمت بنشأة الطفل وتأديبه وتعليمه وتهذيبه وتدريبه على استخدام ألفاظ تدل على اللياقة واللباقة والاحترام للآخرين، وأن المصري القديم حرص على تنمية مهارات الطفل وإتاحة الفرصة له للتَّعَلُّمٌ والإبداع واللعب والانتماء لأرضه والافتخار بوطنه.

وكان كل مواطن في مصر الفرعونية يعتبر أن أي طفل لجيرانه هو بمثابة طفل له، وكان الطفل المصري القديم يرتاد المدرسة في المعبد ليتعلم القراءة والكتابة والحساب والهندسة والأدب والآداب العامة وكيفية التعامل مع المقدسات وقواعد الفنون والموسيقى والبروتوكول واحترام من هو أكبر منه سنا أيا ما كان مستواه الاجتماعي.

والفراعنة علموا الطفل كيف يحترم ذاته، وبالتالي أصبح عند الطفل في مصر القديمة وعى رفيع باحترام الآخر، ونشأ الطفل المصري القديم في ظل أسرة مستقرة مستقلة من زوج وزوجة يتمتعان بقسط وافر من الحرية الشخصية والمالية.

وكان التعليم في البيت من أكثر أنواع التعليم شيوعا، أما الملوك فقد عهدوا بتعليم أبنائهم وبناتهم الذين هم من نسل الدم الملكي إلى مؤدِّبين مختصين. وكان أبناء النبلاء يتعلمون مع أبناء الملوك، أما البنات فكن يتعلمن في الأغلب فنون الطهى والتدبير المنزلي والنظافة وطرق توفير أقصى درجات الراحة للزوج ورعاية الأطفال بجانب تعلم فنون الموسيقى والرقص والاتيكيت والقواعد العامة للذوق.

الإتيكيت والحضارة الإسلامية :

الإتيكيت كلمة أجنبية، ولكنها ليست اختراعاً غربياً، فإذا كانت جميع التعريفات الخاصة به تشير إلى أنه فن السلوك الراقي والتصرف الحسن، فإن أي نظرة تأملية لمعظم القواعد السائدة عالمياً فإنها تمثل إرثاً إسلامياً، وأن الإسلام كانت له الريادة والأسبقية في إرساء قواعد السلوك الحسن والتهذيب.

كما أن العرب قديما اشتهروا بعادات رائعة، وموروثات تشكل في حاضرنا قواعد أساسية للمصطلح المتعارف عليه باسم (إتيكيت)، مع الأخذ بالاعتبار أن بعض القواعد ربما لا تكون لها صلة بالتعاليم الإسلامية، ولكن من اللائق تعلمها والإلمام بها من أجل تنمية الذوق العام، وحتى تكون تصرفاتنا حيالها مناسبة وتعطي عنا صورة وانطباعاً جيداً.( )

وكان للعرب دور مهم وبارز في ازدهار الحضارة العالمية وتقدمها في مختلف ميادين العلم والمعرفة. ويقر الباحثون المنصفون، بأن العرب كانوا سبّاقين إلى حمل راية العلم، فسطعت شموس معارفهم وعلومهم لتنير العقول في الشرق والغرب. وضمن هذا السياق كانت لهم كتب كثيرة تحت عناوين: آداب السلوك، والآداب

السلطانية، وآداب الحوار، وغيرها. وكانوا ينظرون إلى آداب المعاشرة كدليل على حضارة الشعوب وتمدنهم.

وعلى الرغم من ارتباط ذلك الفن في ذهن الجميع بالحضارة الغربية إلا أن الحقيقة تشير إلى أن العديد من الحضارات القديمة اهتمت به كثيرا ، بيد أن أغلب قواعد الإتيكيت الحديث يرجع أصلها إلى الحضارة الإسلامية وتوجيهات الرسول محمد صلى الله عليه وسلم، خاصة فيما يتعلق بآداب الطعام والحديث واستقبال الضيف.

وقد دفعت تلك الحقيقة بعض المختصين في هذا المجال إلى إعادة صياغة قواعد الإتيكيت فيما يعرف بـ" اتيكيت إسلامي "حيث يرجع الإتيكيت إلى عهد سيدنا إبراهيم عليه السلام فيما يتعلق بالضيافة كما ورد ذكره في القرآن الكريم .

فالإسلام قد سبق كافة الدول الغربية بمئات السنين تقريره لقواعد الاتيكيت والبرتوكول كما حث المسلمين علي الالتزام بهذه القواعد كضرورة حضارية تهدف إلي حسن معاملة الناس والارتفاع بمستوي العلاقات الإنسانية إلي مكانه رفيعة علي النحو الذي يحقق السلام الاجتماعي وان تلك القيم والأخلاقيات الإسلامية التي يأمرنا بها الدين السمح ويحثنا علي العمل بها ليست مجرد تعاليم ولا فلسفات جوفاء ولكنها نماذج عملية تجسدت في سلوك النبي (صلي الله عليه وسلم) .

كما تضمنت السنة النبوية الشريفة العديد من قواعد الاتيكيت وآداب السلوك الاجتماعي من ذلك ما في الحديث الشريف "إياكم والجلوس في الطرقات ، فإذا أبيتم إلي المجلس فأعطوا الطريق حقه ، قالوا: وما حق الطريق يا رسول الله ؟ قال غض البصر وكف الأذى ورد السلام"

"ليس المؤمن بالطعان ولا باللعان ولا الفاحش البذئ."

"من كان يؤمن بالله واليوم الأخر فليقل خيرا أو ليصمت."

"الكلمة الطيبة الصدقة"

"رحم الله عبدا قال خيرا فغنم أو سكت فسلم( )"

ويستخدم الغربيون الإتيكيت في جميع نواحي حياتهم سواء العائلية أو الاجتماعية أو حتى الاجتماعات والحفلات الرسمية، لذلك نجدهم ملتزمين بما فيه من قواعد حتى على أنفسهم.

ولهذا اقترن علم الإتيكيت الحديث في شكل وثيق، ولفترة زمنية طويلة، بالنظام الملكي في فرنسا. ففي زمن الحقبة الارستقراطية، شهد فن الإتيكيت أرقى صوره وبلغ عصره الذهبي مع ظهور الارستقراطية الفرنسية وتقاليدها الرائعة.

ولم تكن بقية الارستقراطيات الأوروبية في بريطانيا وروسيا والنمسا وإيطاليا وغيرها، أقل أهمية من الارستقراطية الفرنسية. فهي أيضاً كانت لها سماتها الدامغة على سلوكيات الحياة اليومية.

لكن أنصار الثورة الفرنسية دعوا إلى الانتقام من الطبقة الارستقراطية عبر تشويه أو إلغاء جميع التقاليد التي كانت سائدة في أوساط تلك الطبقة، واعتبروها معادية لمبادئ الثورة الفرنسية التي كانت تدعو إلى المساواة والإخاء والعدالة.

ولتوحيد اللغة العالمية الحديثة لفن الإتيكيت والبروتوكول، عقد كثير من المؤتمرات، وجاء أول تدوين لهذه اللغة في عام ١٨١٥م، ثم في أعوام ١٨١٨ و١٩٦١ و١٩٦٣م في فيينا بالنمسا. وأصبحت تلك القواعد وسيلة متفق عليها لتسهيل ممارسة العمل الدبلوماسي وتهذيب العلاقات الناجحة واللازمة لاستقرار المجتمع الدولي.

ويحكم الإتيكيت اليوم المجتمع البريطاني الذي يعقد ثلاثة اجتماعات سنوية ليدرس استفسارات الأفراد والمؤسسات والدول ولإصدار التوصيات المناسبة لأنماط السلوكيات الواجب اتباعها.

ثانياً : مفهوم الإتيكيت ( ) :

اختلف الباحثون في تحديد أصل كلمة الإتيكيت ومعرفة مدلولاتها الكثيرة. فردّها البعض إلى أنها كلمة يونانية قديمة هي "ستيكوس" ومعناها: نظام الطبقات أو الفئات الاجتماعية، وعزاها آخرون إلى تعبير ألماني بمعني الطابع أو السمة البارزة.

ورأى باحثون فرنسيون أن كلمة إتيكيت تعود بجذورها إلى المصطلح الفرنسي Ticket الذي يعني بطاقة الدخول إلى المجتمع الراقي، حيث كان الملك الفرنسي لويس الرابع عشر حريصًا على جعل بلاطه الملكي قدوة ومثالًا لجميع بلاطات أوروبا .

والسؤال الذي يطرح نفسه : هل مفهوم الاتيكيت في العالم العربي يختلف عن مفهومه في الغرب ؟

والإجابة نستعرضها من خلال عرض مفهوم الاتيكيت في العالم العربي ومفهومه في العالم الغربي علي النحو التالي :

مفهوم الإتيكيت في العالم العربي :

هو الذوق العام ، أو الذوق الاجتماعي ، أو آداب السلوك ، أو اللياقة ، أو فن التصرف في المواقف الحرجة .

الاتيكيت هو" فن الخصال الحميدة "أو" السلوك بالغ التهذيب "وتتعلق قواعد الاتيكيت بآداب السلوك، والأخلاق والصفات الحسنة ويضم الاتيكيت مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة، وغير المكتوبة، والتي تنظم المجاملات والأسبقية، ومختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية، وهذه القواعد والمبادئ تدل على الخلق القويم الذي يجمع بين الرقي، والبساطة، والجمال.

ويعد الإتيكيت من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما ذهب وحيثما جلس أو تحدث مع جلسائه في موضوع من الموضوعات .

الإتيكيت : يعني اللياقة وحسن التصرف وهو احترام الشخص الاخر وطريقة التعامل معه طبقا للمفاهيم الانسانية .

الإتيكيت : هو علم آداب السلوك والمعاشرة وفنّ الحياة الراقية. هو علم له قواعده وأصوله المكتوبة والمنشورة بجميع لغات العالم منذ أقدم العصور. وهو فنّ ممارسة الحياة اليومية بأفضل السبل وأكثرها جمالًا ورقيًّا وتهذيبًا.

وأفضل أنواع اللياقة واللباقة هو تهذيب القلب والعقل الذي يكتسبه المرء من أسرته ومن تجاربه وخبراته في الحياة. ويعبّر الإتيكيت عن تقاليد مدروسة تتبعها طبقة اجتماعية معيّنة، أو فئة من الناس تنتمي إلى وظائف محدّدة بغية إزالة الكثير من سوء التفاهم وسوء التصرّف تحت مبدأ تهذيب النفس واحترام الآخر .

مفهوم الاتيكيت في العالم الغربي :

الإتيكيت في العالم الغربي هو احترام النفس، واحترام الآخرين، وحسن التعامل معهم ذلك مفهوم راق ومحتوى إنساني حضاري.

وقد عرفت الموسوعة البريطانية الاتيكيت بأنه : السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتلاؤم مع بعضهم البعض ومع البيئة التي يعيشون فيها .

كما عرفت الموسوعة الأمريكية الاتيكيت بأنه كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين.

ثالثاً : **أهمية الاتيكيت** ( ):

– الإتيكيت هو قاعدة مهمة يجب أن نستخدمها في حياتنا اليومية، حيث يمنح الإنسان شعوراً بالأمان والارتياح عند التعامل مع الاخرين لأن السلوك المحترم يجعل الطرف الآخر يتعامل باحترام وأدب كرد فعل طبيعي تجاه تصرفات الإنسان.

– الاتيكيت يعلم الفرد كيفية التواصل الفعال والبناء مع الآخرين والابتعاد عن الإساءة إلي أي احد كان .

– الالتزام بأصول الإتيكيت في أي ظرف أو مكان، يحمي صاحبه من هفوات وإساءات، خصوصاً أن الإتيكيت يتخذ طابعاً دولياً ويمكن ممارسته في كل الثقافات والمجتمعات.

– الإتيكيت ينظِّم سلوك الأفراد والجماعات في كل الأحوال والمواقف التي تواجههم.

– أصبح فن الاتيكيت حاجة اجتماعية ملحة في جميع مجالات الحياة حتى في أبسط تصرفات الإنسان والأمور التي تساهم في تهذيب السلوك العام للفرد.

– أصبح الاتيكيت ضروريا لتهذيب ردود أفعال الشخص والتعامل مع الآخرين، حيث يلعب دورا في حياتنا الاجتماعية من خلال ردود أفعالنا وتصرفاتنا وسلوكياتنا كشرقيين تجاه كثير من الأمور بالانفعال والغضب أو الهدوء.

– فن الاتيكيت يعطي الفتاة القدرة على إدارة المنزل وتحمل مسؤوليته بالإضافة الى فن التعامل والتصرف وإعداد المأكولات داخل المنزل بدلا من شرائها من الخارج وترتيب المائدة وأدواتها ، وكيفية توفير النقود، والأشغال المنزلية، والطريقة الصحيحة للمشي والجلوس والحديث .

– الاتيكيت يعلم الفرد عدم التطفل علي الآخرين وعدم التدخل في شؤونهم الخاصة.

.

– الاتيكيت يعلم الفرد كيفية التعامل مع أصدقائه والطرق المناسبة لتوسيع علاقاته الاجتماعية وتنميتها بشكل صحيح .

– يساعد الاتيكيت علي احترام الفرد مواعيده والالتزام بمواعيد الزيارة وآداب استقبال الضيوف .

– يساعد الاتيكيت علي كسر الحواجز بين زملاء العمل والمديرين ويجعل ظروف العمل مريحة ويدفع الفرد الي العمل بإخلاص ومحبة .

– يعلم الاتيكيت الفرد الابتعاد عن الكذب والمراوغة أثناء التحدث مع الاخرين .

– الاتيكيت يعلم الفرد أصول الجلوس علي مائدة الطعام وتناول الطعام بشكل لائق

مراجع الفصل الأول

١ – الموهبة آفاق التميز ، تاريخ الاطلاع ١٣ / ٢ / ٢٠٢٢ م ، علي الرابط التالي :

https://sites.google.com/site/tmaesafag/allmohbh

٢ – عمار نقاوة ، تعريف الفن ، تاريخ النشر ٢٨ / ٢ / ٢٠٢١ ، تاريخ الاطلاع ١١ / ٢ / ٢٠٢٢ ، علي الرابط التالي :

https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D9%81%D9%86

- http://hayatouki.com/social-phenomena/content/١٨٠١٢٣٤.

٣ – شريهان الدسوقي، الفراعنة عرفوا العالم أصول الإتيكيت وآدابه ، تاريخ النشر السبت ٢٠٢١/٢/٢٧ ، تاريخ الاطلاع ١٢ / ٢ / ٢٠٢٢ ، علي الموقع التالي : https://www.dostor.org/3638996

٤ - مصر الفرعونية كانت تعلم أطفالها الإتيكيت وتتخذ منهم "آلهة" ، تاريخ النشر ٢٠ / ١١ / ٢٠١٦ ، تاريخ الاطلاع ١٠ / ٢ / ٢٠٢٢ ، علي الموقع التالي :

http://www.rougemagz.com/2016/11/20/%D9%85%D8%B5%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B1%D8%B9%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%83%D8%A7%D9%86%D8%AA-%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%85-%D8%A3%D8%B7%D9%81%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A/

٥ – دوروثيا جونسون وليف تايلر، قواعد الاتيكيت الحديثة وسيلتك لاعتلاء القمة ، كتاب في دقائق ملخصات لكتب عالمية تصدر عن مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوب ، ص١ .

٦ – شيرين المصري ، فن الاتيكيت ، ص٤ ، كتاب PDF متوافر علي الرابط التالي :

https://www.kutub.info/library/book/19533.

٧ – ولاء حداد ،أميرة الصايغ: الإتيكيت موروثٌ إسلامي قبل كونه مفهوم أجنبي ، تاريخ النشر ٣٠ / ٨ / ٢٠٢٠ م ، تاريخ الاطلاع ٢٤ / ١ / ٢٠٢٢،علي الموقع التالي :

https://www.sayidaty.net/node/1115761/%D8%A3%D8%B3%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D9%85%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%B9/%D8%B4%D8%AE%D8%B5%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%8A%D9%88%D9%85/%D8%A3%D9%85%D9%8A%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%A7%D9%8A%D8%BA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D9%85%D9%88%D8%B1%D9%88%D8%AB%D9%8C-%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A-%D9%82%D8%A8%D9%84-%D9%83%D9%88%D9%86%D9%87-%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85-%D8%A3%D8%AC%D9%86%D8%A8%D9%8A

٨ – كمال محمد علي ، آداب السلوك في الإسلام – الإتيكيت والبروتوكول ، الطبعة الأولي ، القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر ، ٢٠٠٠ .

٩ – أريج المحفوظ ومحمد حسن المرزوقي ، الإتيكيت : من الصروح إلى البيوت ، تاريخ الاطلاع ٢١ / ١ / ٢٠٢٢ ، متوافر علي الموفع التالي :

https://qafilah.com/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA/

10 - http://www.elaph.com/Entertainment/٦٦١٥/٨/٢٠٠٤.

11 - https://forums.graaam.com/464366.html.

12 - http://shikamara.kalamfikalam.com/t41-topic

الفصـــــل الثانـــــي

إتيكيت المقابلات الإعلامية

المبحث الأول

الإتيكيت الإعلامي : مفهومه – أهميته( ) :

الإتيكيت الإعلامي : هو الانطباع النموذجي للتصرفات التي ينتهجها الإعلاميون في مهامهم ومسؤولياتهم الإعلامية أثناء القيام بممارستها مع مختلف شرائح المجتمع وقطاعاته.

فالإعلامي يوصف بأنّه إنسان قائد في المجتمع بل هو قائد حقاً بحكم مسؤوليته في تنوير الناس والدفاع عن حقوقهم وإبراز احتياجاتهم وتحسس نبض مشاعرهم والتقرب إليهم، وهذه إحدى سمات الإتيكيت الإعلامي ، لأنّ من أبرز هذه السمات تعكس سلوكيات الإعلامي وأداءه المهني مع الناس بإيجابية تامة لكي تتجسد تلك الصفة القيادية أمام المجتمع.

وغالباً ما نرى الإعلاميين يمارسون مهنتهم بشفافية وحب وطاعة واحترام أمام مصادر أخبارهم ومعلوماتهم وجمهورهم، إضافة إلى أنّ الناس تراقب كلّ التصرفات والسلوكيات التي تبدر منهم كونهم كبار في عيون الجميع.

ولما تكون نقاشاتهم وحواراتهم تنم عن ثقافة وأدب ووعي عام فإنّ ذلك يمثل نوعاً من الإتيكيت الفردي الذي تحتاجه مهنة الإعلام، والأمر سيكون عكسياً لو حصلت سلوكيات سلبية فإنّ الناس سوف تصدم من ذلك وتتولد عندها ردة فعل سلبية.

وفي ضوء ما تقدم فإنّ الإتيكيت الإعلامي يقصد به "سلوك إيجابي للإعلامي تجسده حكمته وثقافته وابتسامته وأدبه وجرأته."

وينبغي على الإعلامي أن يتحلى "بالإتيكيت" سواء مع مدرائه وزملائه في العمل أو مع جمهوره، والإتيكيت مفيد في العلاقات العامة، واتقان قواعده وآدابه يساعد

الإعلامي في جميع المجالات؛ ويشمل هذا الفن آداب الحديث، وآداب الجلوس على المائدة، وطرق التعامل مع الآخرين في اللقاءات والحفلات والمناسبات.

والإعلامي الناجح هو الذي يستطيع أن يعرف أصول السلوك الخاصة بكلِّ مجتمع، فلكلّ مجتمع عاداته وتقاليده وقواعده، واحترام الإعلامي للتقاليد والعادات دليل على ثقافته وتحضره، ودليل على حسن استخدامه للباقة والمجاملة والدبلوماسية( ).

ويؤكد علم النفس الإعلامي على ضرورة أن يتفهم الإعلامي طبيعة تعامله مع الآخرين ويراعي حسن التصرف ولغة الحوار، لتحقيق رسالته ومبتغاه وأن يحسن التصرف من حيث الملبس والمأكل والكلام والمشي والجلوس وأن يجيد فن الحوار والتعامل إذا كان في جلسة نقاش عامة أو حوار أو مؤتمر صحفي .

وعلى الإعلامي وخاصة إذا كان مراسلاً أو موفداً أو مبعوثاً إعلامياً إلى أحد المجتمعات أن يطلع على عادات وتقاليد وثقافة المجتمع الذي يعمل فيه ليفهم أصول التعامل مع الناس، فمثلاً إذا أجرى مقابلة مع أحد الأشخاص من أوروبا فينبغي أن يعلم أن هناك قواعد خاصة بالأوروبيين كرفع القبعة للتحية، بينما في وسط الصين مثلاً يتم الانحناء قليلاً للتحية. ومن آداب الطعام والجلوس على المائدة في أوروبا أيضاً عدم إصدار الشخص أصواتاً عند المضغ، بينما في الإسكيمو فإنّ من آداب الطعام التذوق بصوت عالٍ واستساغة الطعام والتلذذ به.

وفي بعض المجتمعات هناك أمور غريبة تستخدم في المجاملات؛ فمثلاً في إقليم "التيبت" فإنّ حسن السلوك يقتضي مجاملة خاصة وهي مد اللسان عند مغادرة الضيف، والمقصود بهذه المجاملة إبداء إعجابهم بزيارة الضيف وحديثه.

ومن الأمور الغريبة أيضاً في إفريقيا أنهم يسألون عن صحة الزائر بعبارة "كيف التعرق؟" ومرجع ذلك أنّ أفريقيا معروفة بكثرة أمراض الحمى، والمعروف أنّ المصاب بالحمى

يصاب بجفاف الجسم، والتعرق دليل على عدم جفاف الجسم بمعنى أنّ الضيف بصحة جيدة.

وفي مجتمعات أخرى في الشرق الأقصى يأكلون بصمت رهيب ويعتبرون أنّ الكلام على مائدة الطعام شيء مقزز وغير مهذب.

بينما نجد في مجتمعات أخرى أنّ الكلام على المائدة من السلوكيات المرغوبة. كما أنّ هناك قواعد للتحية خاصة بكِّل مجتمع، ففي الخليج مثلاً وخاصة عند البدو يعتبر السلام بالأنف أمر لائق ومرغوب، وفي حين نجد عند بعض الشعوب أن تقبيل الوجنتين والرأس هو الشائع، وشعب الإسكيمو يتبادل التحية بحك الأنف، وفي بعض الدول الأخرى يعد تقبيل اليد أمراً هاماً للدلالة على الاحترام.

كما ينبغي على الإعلامي أن يجيد قواعد التعامل مع الجنس اللطيف، ففي المجتمعات المتحضرة تعطى الأولوية للمرأة قبل الرجل في السير والخروج والدخول والحديث والضيافة والطعام، ودلالة ذلك أنّ المرأة مخلوق ناعم ولطيف، رغم ذلك فإنّ لكلِّ مجتمع خصوصيته، أمّا في بعض المجتمعات النامية فإنّ المرأة تتبع الرجل وتمشي خلفه باعتبارها بحاجة إلى حماية الرجل ورعايته.

تلك هي الضوابط الراقية التي يتطلب فن الإتيكيت لأنّها إشارات روحية تبعث عن المحبة والتأثير في الآخر والقبول بما يتصرف به ويقوله.

فقوة التأثير الشخصي تبدأ من نوعية التصرف أو السلوك الاجتماعي، فكلما كان موزوناً ورائعاً ولطيفاًا جاءت النتائج طيبة ومرضية لدى الطرف الآخر، واعني بذلك الجمهور أو الجماعات، وهذا الذي يتطلبه فن الإتيكيت أن يتوفر في رجال الإعلام .

المبحث الثاني

إتيكيت الاستماع والإنصات ( )

قال الأصمعي : أوّل العلم الصّمت، والثّاني الاستماع، والثّالث الحِفظ، والرّابع العمل، والخامس نشره .

والقدرة على الاستماع للآخرين والإصغاء لما يقولونه، يعتبر فن في التحمّل، ليس فقط مهارة على الإنسان أن يكتسبها لكي يحسن التواصل بينه وبين الآخرين، فهو أساس كل حديث جيد، ويعتبر من مفاتيح الدبلوماسية والإتيكيت أن تتصرف أثناء حديث الآخرين كما لو كنت متشوقًا لما يقوله الناس حتى إن لم تكن كذلك ، فمن الجفاء والاستهانة أن تشعر المتحدث أو تظهر له إحساسك بالملل.

من المقولات التي يرددها خبراء علم النفس أننا نفكر بأضعاف السرعة التي نتكلم بها، ولذا فنحن حين ننصت تكون عقولنا في سباق، وعلى ذلك فإننا غالبًا ما نسقط أو نطرح أفكارنا وأحكامنا على ما يقال لنا طبقًا لما يرد في أذهاننا، وليس طبقًا لما نستقبله من رسائل أخرى.

الفرق بين السمع والاستماع والإنصات :

من المؤكد أنك لن تنصت لصوت دون أن تسمعه أولاً ولكن من الممكن أن تسمع الأصوات دون أن تنصت لهذه الأصوات.

درجات السمع:

يتضمن السمع ثلاث درجات معروفة في علم وظائف الأعضاء، وهي( ):

١ - الإحساس بالصوت دون فهم، وذلك مثل: مثل الطفل الوليد الذي لا يفقه معنى الكلام وهو يحس بالصوت لكنه لا يفقه معناه، أو كالدواب السارحة التي إذا

نعق بها راعيها، أي دعاها إلى ما يرشدها فلا تسمع إلا دعاءه ونداءه، فلا تفهم ما يقول، بل إنما تسمع صوته فقط .

٢ – الإحساس بالصوت مع الفهم .

٣ – الإحساس بالصوت مع الفهم بالإضافة إلى الاقتناع والطاعة وهي أعلى درجات السمع .

ما الفرق بين السمع والاستماع والإنصات والأصغاء؟

السمع :هو **ما** يكون بشكل مقصود أو غير مقصود.

الاستماع :إن الشخص لا يصدره الا بقصد، ويكون من أجل الاستفادة.

الإصغاء: ويعد من أعلى الدرجات، حيث يتم من خلاله التركيز وتفاعل قلب ومشاعر الشخص.

الإنصات: هو قيام الشخص بترك جميع الأمور التي تشغله، ويكون في حالة من السكوت والتفرغ بشكل تام للاستماع( ).

الفرق بين السماع والاستماع :

فالسماع عملية تتم دون جهد وعناء حيث تستقبل الأذن الأصوات دون إرادة بينما **الاستماع** عملية تتطلب جهداً وانتباهاً وإرادة ولذلك يمكن أن يتمتع الشخص بقدرة سماع ممتازة لكنه يكون سيء الاستماع.

ولذلك فالاستماع يتطلب أمرين هما : الانتباه والتركيز ,فالانتباه يعني الالتفات إلى هذه المعلومة فقط دون الالتفات إلى المشتتات الأخرى المحيطة . والتركيز يعني تركيز وتحديد الفكر على هذه المعلومة مع تحليل وتقويم هذه المعلومة.

فالإنصات هو أعلى مراتب الاستماع. وفي ذلك يقول الله تعالى (وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون) .

والإنصات من المهارات التي لا تتوفر لدى كثير من الأفراد رغم أنها تؤدي إلى سلامة التفكير وشدة اليقظة أثناء عملية الاتصال .ويجب أن يتبادل كل من المرسل والمستقبل عمليتي التحدث والإنصات، فإذا تكلم أحدهما أنصت الآخر.

فكما تحب أن ينصت إليك الناس إذا تحدثت، فإن الناس يحبون أن تنصت إليهم إذا تحدثوا، حيث إن ذلك يقربهم من بعضهم ويزيد من احترامهم وتقديرهم .وليكن حرصك على أن يكون كلامك أقل من صمتك، حيث إن الكلام يظهر شخصيه الفرد وأفكاره وميوله، فالمرء مختبئ تحت لسانه فإذا ما تكلم ظهر.

وكثير من سوء الفهم الذي نراه اليوم في حياتنا اليومية يحدث بسبب ضعفنا في عملية الإنصات.

الاستماع أكثر المهارات التي نحتاجها لنتواصل مع الآخرين ورغم ذلك لا نعطيه الاهتمام المطلوب .ألم نتعلم مهارات الكتابة والقراءة وكذلك الحديث؟ لكن هل فكر أحدنا في أنه يحتاج فعلاً إلى أن يتعرف على مهارات الإنصات وأن يحاول جاهداً اكتساب هذه المهارة التي تعتبر الخطوة الأولى في عملية التواصل الفعال.

ضعف مهارات الاستماع يمكن أن يسبب للشخص كثيرا من المشاكل الشخصية والوظيفية والمالية.

والفرق بين الانصات والاستماع والسماع، يتبيّن من خلال مستوى ودرجة الانتباه عند الفرد؛ وذلك لأن المقصود من عملية السماع هي عبارة عن استقبال جزء السمع لدى الفرد باستقبال الذبذبات الخارجية من غير إعطائها أي انتباه مقصود من قبل الفرد.

أمّا مهارة الاستماع: فيظهر بها انتباه الفرد للأصوات التي يتلقاها، حيث يكون ذلك بشكل مقصود.

بينما الإنصات، يكون بمستوى عالي من الانتباه، حيث يظهر الفرد من خلالها مستوى أعلى من التركيز بالمقارنة مع الاستماع، ويكون ذلك من أجل الوصول إلى غاية وهدف محدد.

فمهارة الإنصات هي المقدرة على استقبال الرسالة وتفسيرها بدقة في عملية التواصل، وهي المفتاح الأساسي في عملية التواصل الفعال، فبدون المقدرة على الإنصات الجيد فإن الرسالة المُراد توصيلها تصبح غير مفهومة وستنهار عملية التواصل وبالتأكيد سينزعج صاحب الرسالة ويُحبط.

قواعد الاستماع الأساسية :

هناك سبعة قواعد أساسية يجب أن نقوم بها عند الاستماع لأى شخص وهى( ):

١ – **قاعدة الاستماع باهتمام** : حينما نكون فى اجتماع يجب أن نستمع للمتكلم باهتمام وهدوء، وهذا يعطى انطباعا لاحترام المتكلم والإنصات له، كما يجب دائما إرسال إشارات أنك تعطيه الاهتمام وتستمع له.

٢ – **قاعدة إماء الرأس** :إماء الرأس عند الاستماع يقربك كثيرا من الأشخاص الذين تحاورهم.

٣ – **قاعدة طرح الأسئلة** :طرح الأسئلة وسط الحوار دائما ما يكون هاما ويجب أن يكون بطريقة مهذبة.

٤ – **قاعدة النظر** :النظر إلى المتكلم وعدم تشتيت انتباهك بشىء آخر.

٥ – **قاعدة الجلوس الصحيح** : الجلوس بطريقة صحيحة لا توحى بالكسل أو عدم الاكتراث.

٦ – **قاعدة عدم المقاطعة** : لا تقاطع المتحدث، وذلك يعتبر من أسوأ الأخطاء.

٧ – **قاعدة عدم التعديل** :لا تعدل عبارات من يتحدث أمامك، وضع وجهة نظرك بطريقة راقية ومهذبة والأفضل أن توافقه على كلامه أولا ثم توضح وجهة نظرك.

مراحل عملية الاستماع :

لابد أن يمر الاستماع بعدة مراحل حتى يمكن اعتباره استماعا نشطا و فعالا وليس فقط مجرد سماع :

١ – مرحلة السماع :

وهذه عملية فسيولوجية تلقائية لا يمكن اعتبارها استماع ما لم يبدأ المستمع في المراحل التالية لهذه المرحلة وهي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن .

2– مرحلة الفهم :

وتتضمن هذه المرحلة معالجة المعلومات .وأوضح مثال على عملية فهم ما سمعناه هو قدرتنا على متابعة اتجاهنا وطريقنا للوصول لعنوان المكان الذي سمعنا وصفه من أحد أصدقائنا وتعد أحد الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع.

3– مرحلة التفسير :

وفي هذه المرحلة يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التي تم استقبالها وذلك باختيار بعضها وربطه بالخبرات السابقة التي لديه . وفي العادة فإننا نستخدم كل حواسنا من أجل تفسير ما سمعناه.

4– مرحلة التقويم :

وفي هذه المرحلة يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث والتمييز بين الحقائق والآراء الشخصية .ويتم في هذه المرحلة الحكم على مدى حقيقة وصدقية العبارات التي يطرحها المتحدث ومدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقده ونؤمن به من خلال عرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث للمسائلة عن مدى صحة وحقيقة هذه الأفكار.

٥ – مرحلة الاستجابة :

في هذه المرحلة يعتمد المستمع إلى سلوك كلامي أو غير كلامي لإعلام المتحدث أنه فهم أو أنه لم يفهم رسالة المتحدث . فمن السلوك الكلامي طرح سؤال أو تعليق على المتحدث لاستيضاح المعلومة التي تحتاج إلى وضوح أكثر ,مع الانتباه إلى أن مثل هذا السلوك الكلامي يجب أن لا يتم بطريقة تقطع استرسال المتحدث .

كما يمكن للمستمع أن يستخدم سلوكا غير كلامي كتحريك الرأس للإشارة بالموافقة أو الرغبة في الاسترسال في الحديث أو أي إشارة أخرى يرسلها المستمع للمتحدث ليوصل بها استجابة معينه .إن مثل هذه التغذية الراجعة ,كلامية كانت أو غير كلامية, هي في غاية الأهمية للمستمع وكذلك للمتحدث.

6– مرحلة التذكر :

وهي المرحلة الأخيرة من مراحل الاستماع وهي تذكر واستعادة الرسالة التي تم استقبالها.وتشير الأبحاث إلى أننا نتذكر أقل من نصف الرسالة التي سمعناها قبل لحظات . ولكن وجد أنه بقدر الاستجابة التي نقوم بها عند استقبال الرسالة المعلومات يكون تذكرنا لها.

فعندما يشارك المستمع في الحديث يتذكر أكثر مما لو استمع والمشاركة يمكن أن تكون بطرح سؤال على المتحدث أو تدوين ملاحظات أثناء الاستماع أو حتى المشاركة في الحديث ,كل ذلك يزيد من نسبة التذكر ويعد أحد استراتيجيات الاستماع النشط.

أنـواع الصمت( ) :

–**الصمت احتراماً:** يكون عندما لا تقتنع بكلام الشخص الموجود أمامك، فتصمت احتراماً لسنه.

-**الصمت قوةً:** يكون عندما يتلفظ الشخص الذي أمامك بألفاظ جارحة.

-**الصمت ألماً:** يكون عندما تشعر بالتجاهل من قبل شخص عزيز.

-**الصمت قهراً:** يكون عندما تشعر بجرح في قلبك من أحدهم.

-**الصمت خنقاً:** يكون عندما تشعر بألم في قلبك الذي لم يعد قادراً على التحمل.

إتيكيت الصمت :

-الصمت يضفي الاحترام على شخصية الإنسان، وبالتالي يلفت انتباه الآخرين إليه بشكل أكبر، لأنهم سيحاولون معرفة من هو ؟ وما السر وراء صمته.

-الشخص الذي يصمت عندما يغضب يفكر بشكل أفضل قبل أن يقوم بأي رد فعل غير منطقي.

-الصمت يزيد من جاذبية الشخص، والمرأة التي تتقن فن الصمت تكون أكثر جاذبية بالنسبة للرجل.

-على المرأة أن تقوم بالصمت خصوصاً في حال شجارها مع رجل، حتى تضعه في حيرة وتجعله يضطر للكلام.

-المرأة التي لا تتكلم كثيراً هي المفضلة لدى الرجل، لأنها ستكون موضع ثقة كونها لا تثرثر وتنقل الكلام.

الإصغاء الفعَّال( ) :

يمكن للتواصل الفعَّال أن يجعل حياتك أفضل؛ إذ تساعدك مهارات التواصل القوية على النجاح في العمل، وتؤثِّر إيجابيّاً في علاقاتك الشخصية.

ويمكن أن يؤدِّي ضعف التواصل إلى مجموعةٍ متنوعةٍ من التحديات والصعوبات في جميع علاقاتك؛ فالتواصل مهارةٌ يمكن أن يكون لها تأثيرٌ عميقٌ في كلِّ مرحلةٍ من مراحل حياتك تقريباً.

الإصغاء نصف التواصل. ولكي تتواصل جيداً، يجب أن تتعلَّم كيفية الإصغاء؛

ما هو الإصغاء الفعَّال؟

يُقصدُ بالإصغاء الفعال أن تُنصِت بفعاليةٍ وتركيزٍ إلى الشخص الذي تحادثه؛ ويشمل هذا الاهتمام الجاد بالشخص الذي يتحدَّث إليك، وهو ما يختلف عن الاستماع السلبي الذي يُلاحظُ في العديد من المحادثات.

يتضمَّن الإصغاء الفعَّال استخدام العديد من حواسك للاستماع إلى المتحدِّث، بما يشمل منحَ الشخص انتباهك الكامل؛ وإظهارَ أنَّك تستمع إليه بحق، وتنقل ذلك إليه عن طريق لغة جسدك.

فكِّر في ذلك على أنَّه عملٌ متكاملٌ بين أذنيك اللَّتان تنصتان إلى ما يُقال، وعقلك الذي يعالج ما تسمعه أذناك بشكلٍ كامل، وباقي جسمك الذي يُظهِر أنَّك موجودٌ بالكامل في لحظة الحديث، وأنَّك تشارك فيما يقال.

مستويات الإصغاء( ) :

–قد نتجاهل الشخص الآخر ولا نصغي له على الإطلاق.

– قد نتظاهر بالإصغاء (نعم .. هم .. هم .. صحيح)..

– قد نمارس الإصغاء الانتقائي ، فنسمع أجزاء معينة من المحادثة.

– قد نمارس الإصغاء بانتباه ، أي نركز طاقتنا على الكلمات التي تقال أمامنا .. لكن القليلين منا يمارسون المستوى الخامس.

– الإصغاء بتقمص .. إنه إصغاء بنية الفهم .. أعني محاولة فهم الآخرين .. وكلمة تقمص تعني أن تدخل في الإطار المرجعي للشخص الآخر ، وأن تنظر من خلاله ، وأن ترى العالم بالطريقة التي يراه بها وأن تفهم نمطه وكيف يشعر .

أهمية الإنصات:

توجد بعض الأسباب التي تجعل من ممارسة الإنصات الفعَّال أمراً هامَّاً( ):

- بناء الثقة المتبادلة:

عندما يرى شخصٌ ما أنَّك تصغي إليه باهتمام، يعتقد على الفور أنَّك تهتمُّ لما يقوله؛ فمن المعروف أنَّ معظمنا يحظى بارتياحٍ كبيرٍ عندما يشعر أنَّ الطرف الآخر يفهمه، إذ يُشعرنا ذلك بالرضا. عندما تُظهِر لأحدهم أنَّك مهتمٌّ جداً بما يقوله، فلن يسعه إلَّا أن يشعر أنَّك تسعى إلى فهمه؛ فيؤثِّر هذا بدوره على مدى شعوره بالثقة تجاهك تأثيراً جمَّاً.

- تعزيز الثقة بالنفس:

يميل الأشخاص الذين يتمتعون بمهاراتٍ جيدةٍ في الإصغاء الفعَّال إلى امتلاك مستوىً عالٍ من احترام الذات والثقة؛ ذلك لأنَّهم ماهرون في العمل على إقامة وبناء علاقاتٍ قويةٍ وإيجابية. كما يميلون إلى الشعور بالثقة بقدراتهم. شاهد بالفيديو: كيف ترفع من قيمة ذاتك وتثق بنفسك أكثر.

- تقليل الأخطاء وتجنُّب سوء التواصل:

إذا كنت تمارس الإصغاء الفعَّال، فيمكنك بالفعل الانتباه إلى الكثير من التفاصيل والفروقات الدقيقة التي قد تفوتك في حالة الإصغاء جزئياً. إذا كنت تُنصت لمجرد أن ينتهي الشخص من الحديث حتَّى تتمكَّن من الكلام، فأنت تولي اهتماماً جزئياً لمُحاورِك؛ وهذه طريقةٌ حتميةٌ لتفوِّتَ بعض النقاط الهامَّة. عندما تُصغي باهتمامٍ لشخصٍ ما، ستنتبه إلى العديد من التفاصيل التي قد تفوِّتها عندما لا تفعل ذلك.

- زيادة الإنتاجية:

تخيَّل أنَّ مشروعاً قد أُسنِدَ إليك، وأنَّ الشخص الذي كلَّفك به يشرحه بأكمله وبوضوح، من البداية إلى النهاية. ثمَّ تخيَّل ذلك الشخص يُصغي بفعاليةٍ إلى إجاباتك، ويوضِّح أيَّ أسئلةٍ قد تتوارد إلى ذهنك. ستتكوَّن لديك في أثناء خروجك من هذا الاجتماع صورةٌ واضحةٌ تماماً لما يتعيّن عليك تقديمه، وكيفية قيامك بذلك، أليس هذا شعوراً جميلاً؟

يُحدِث وجود شخصٍ يُنصِتُ إليك بفاعليةٍ ويتواصل بوضوح، فارقاً كبيراً في مدى إنتاجيَّتك في تحقيق هذا المشروع، ويجعلك تمتلك خارطة طريقٍ واضحةٍ للوصول إلى وجهتك بطريقةٍ ناجحة.

- تقليل الجدال:

تذكَّر أنَّ أحد أعظم أشكال الرضا الذي نملكه جميعاً هو الشعور بفهم الآخرين لنا، وهذا هامٌّ للغاية. سوء الفهم هو أحد أكبر الأسباب التي تجعل الجدالات تميل إلى التصعيد؛ فعندما نشعر أنَّ شخصاً يصغي إلينا حقاً، فإنَّنا نشعر بأنَّنا نُفهَمُ أكثر بكثير؛ لنثق حينئذٍ بالشخص الآخر أكثر، ويقلُّ ميلنا إلى الخوض في جدالٍ معه، ويسهُلَ الوصول إلى حلٍّ يناسب الجميع.

فوائد الإنصات :

تعد مهارة الإنصات جزء لا يتجزأ من مهارة الاتصال، ومن أهم المهارات التي يجب على كل شخص أن يتقنها لأهميتها الكبيرة على الصعيد الشخصي والمهني،

ومن أهم فوائد الإنصات( ) :

- يعلّم اتخاذ القرار:

الإنصات يجعل الشخص يطلع على أكبر قدر من الآراء والمعلومات، وهذا ما يمنحه بعض الوقت لتحليل الأمور من جميع الجوانب ومن ثمّ اتخاذ القرارات الصائبة.

- يُعلّم احترام الآخرين:

يعتبر الإنصات أحد أهم الطرق التي تعلم المرء كيفية احترام الآخرين، فالإنصات للناس يبين مدى اهتمامك لحديثهم وهذا ما يجعل منك شخص محترم.

- يُقلّل من احتمال سوء الفهم:

إنّ الإنصات الجيد يمنع من التسرّع والانفعال لأنّ الإنصات يجبر الفرد على الاستماع حتى ينتهي المتحدّث من حديثه، وهذا ما يسمح له أن يفهم ما يقوله الشخص ومن ثمّ يقوم بالرد المناسب.

- يوفر الوقت والجهد:

إنّ الإنصات يوفر الوقت والجهد فيتلقّي الفرد المعلومات بسرعة نتيجة تركيزه الكبير عليها، وفيه يتم استثمار الوقت والطاقة في ممارسة أعمال أخرى.

- يُحفّز على العمل الجماعي:

العمل الجماعي يحتاج إلى تضافر جهود العاملين في سبيل تحقيق أهداف الشركة، وحتى يتحقّق ذلك لابد من أن يتعاون العاملون مع بعضهم وأن ينصتوا لبعضهم وأن يتشاركوا الخبرات، إنّ هذه الأمور تحفز على العمل كفريق واحد.

- تطوير القدرات العقلية:

أهم فوائد مهارة الإنصات أنّها تساعد على تطوير القدرات العقلية، حيث تعتمد مهارة الإنصات على حاسة السمع في حفظ المعلومات ومن ثمّ استخلاص الفكرة العامة للنص والتنبؤ بالنتائج.

المهارات المطلوبة لإتقان مهارة الإنصات :

ولإتقان مهارة الاستماع والإنصات يجب على الفرد التدريب على ما يلي:

التهيؤ للإنصات : وذلك من خلال اتباع النقاط التالية:

- التوقف عن الحديث الشخصي أو الجانبي.
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات من خلال وسائل الاتصال غير اللفظية، كالجلسة المعتدلة، والنظر إلى المتحدث.
- تخلص من كل مشتتات الانتباه.

أثناء عملية الإنصات :وذلك من خلال التدريب على ما يلي:

- تركيز الانتباه مع المتحدث ، والمتابعة الدقيقة لكلماته .
- التجاوب مع المتحدث أثناء الاستماع من خلال لغة الجسد.
- اشعار المتحدث بأهمية ما يقول بتدوين بعض النقاط.
- راقب أسلوب المتحدث ولغة جسده لتتعرف على مدى أهمية عباراته وكلماته.
- تجنب المقاطعات الكثيرة.
- التدريب على إصدار الإيماءات والإشارات التي توحي بالتغذية الراجعة.
- تقليل الشرود الذهني.
- الالتزام بالنقد البناء.
- التعود على التأني قبل الرد على الرسالة.
- استفسر من المرسل إن استشكل عليك فهم الرسالة.
- قوم رسالة المتحدث ولا تحكم عليها إلا بعد الانتهاء من عرض فكرته تماما.
- تجنب بعض الأعمال التي تثير المتحدث مثل التلفظ بالكلمات التي توحي بالملل، استعمال عبارات محبطة .
- لا تنس شكر المتحدث بعد الانتهاء من عرضه.

فوائد الانصات والاستماع والإصغاء( ):

تقوم مهارات الإنصات والاستماع والإصغاء على تقديم مجموعة عديدة من الفوائد والنفع على الشخص، وتتمثل الفوائد هذه من خلال ما يلي:

– إتاحة الفرصة للمتحدث ليخرج ما به من مشاعر حقيقية..

– الإنصات يساعدنا على فهم أنفسنا ويساعدنا على التخلص لفترات معقولة من التمركز حول انفسنا..

– يساعدنا أن لا نحتكر كل اهتمامنا بل أن نخرج قليلا لننصت لغيرنا..

– يساعدنا على التكلم بعفوية مع الاخر والتقرب منهم ومعرفتهم بشكل اعمق..

– قدرة الشخص على التعلم من خلال الشيء الذي تم سماعه.

– إن الإصغاء الجيد يظهر الشخص من خلاله للآخرين الذين يستمع لهم بأنه هو مهتم بهم وبما يتحدثون.

– تمكن مهارة الاستماع الشخص من إدراك واستيعاب وفهم الطريقة التي يعبر بها شخص اخر عن رغبته وحاجته.

– إن عملية التواصل بين الأفراد تتم بشكل فعال وحيوي، ومن خلالها يتم الاشتراك بين الطرفين.

– تتم من خلال الاستماع الجيد القيام على توضيح المفاهيم غير الصحيحة، وتوضيح المواضيع بشكل صحيح.

طرق ممارسة الانصات والإصغاء :

هناك خطوات لازمة للإنصات والإصغاء بفاعلية :

– **حافظ على التواصل البصري:**

النظر في عين الشخص المتحدث وتجنب النظر الى شعره او حذائه فيجب عليك الحفاظ على تواصلٍ بصريٍّ منتظمٍ معه، وعندما تحافظ على تواصلٍ بصريٍّ منتظم، تصبح مجبراً على الانتباه إلى الشخص الذي تتواصل معه، فيصعُب تشتيت انتباهك؛ كما ينقل إلى الشخص الآخر أنَّك مهتمٌّ كفاية.

- لا تتململ أكثر ممَّا ينبغي:

إظهار الاهتمام بما يقوله المتحدث كما إعادة التموضع والحصول على الراحة من وقتٍ إلى آخر أمرٌ جيد، ولكن من غير المحبَّب أن تلهو بقلمٍ أو تمسك هاتفك أو تنظرَ في جميع الاتجاهات في أثناء الحديث. يعطي التململ انطباعاً بأنَّك غير مهتمٍّ بما يقوله الشخص الآخر.

- لا تقاطع:

إذا كنت بحاجةٍ إلى الحصول على توضيح بشأن نقطةٍ معينة، فلا بأس أن تسأل عنها بأدب؛ لكن ما لا يجب القيام به هو مقاطعة الشخص بين كلِّ جملةٍ وأخرى لتوضيح وجهة نظرك، أو لإضافة لمستك الخاصة إلى المحادثة. ما يُفترَض أن تفعله هو الإصغاء، وليس الإكثار من الحديث.

- راقب الإشارات غير اللفظية:

يحدث الكثير من التواصل بطريقةٍ غير لفظية. يعني هذا أنَّه يمكنك الانتباه إلى الكثير ممَّا يخبرك به الشخص من خلال لغة جسده، لا الكلمات التي يقولها. راقب الإشارات غير اللفظية التي يرسلها الشخص الآخر في أثناء التحدُّث إليك، فإذا كان هذا الشخص متململاً في جلسته، فقد يكون غير مرتاح في الحديث؛ وإذا كان متوتراً، فقد لا ينظر في عينيك مباشرة. يمكن أن تساعدك هذه الأنواع من الدلائل غير اللفظية في التركيز على شعور الشخص الآخر.

- أعِد كلامك ووَضِّحه:

عندما يتحدَّث إلينا شخصٌ ما، فقد لا يكون الأمر واضحاً كما نريد أحياناً؛ لذا كرِّر ما قاله الشخص الآخر عند الحاجة، ولا تتردَّد في طلب التوضيح إذا احتجته.

يمكنك أن تقول أشياء، مثل: "للتأكُّد من أنَّني أفهم ما تقوله، أنت تقول كذا وكذا، هل فهمتك بشكلٍ صحيح؟".

- استخدم بعض التشجيع:

عندما يواجه شخصٌ ما صعوبةً في شرح كلِّ شيء، فلا بأس في تقديم بعض التشجيع البسيط لحمله على مواصلة التحدُّث أو مشاركة مزيدٍ من التفاصيل. ، فالقليل من التشجيع سيكون جيداً.

- استقصِ:

لا بأس بالاستقصاء عن مزيدٍ من المعلومات عند الحاجة، لكن تذكَّر أنَّ هدفك ليس السيطرة على المحادثة، بل الإصغاء إلى الشخص الآخر بفعالية. عندما تشعر أنَّ هناك معلوماتٌ أكثر صلة بموضوع النقاش لم تظهر بعد، فلا بأس في طرح بعض الأسئلة الاستقصائية.

- قلِّل كلامك إلى أقصى حد:

احرص على أن تركِّز على ما يقوله لك الشخص الآخر؛ فأن تكون مُصغياً فعالاً يعني - بالضرورة - أن تصغيَ مع أقلِّ قدرٍ ممكنٍ من الكلام.

- أيِّد المتكلم:

من الجيد أن نؤيِّد المُتحدِّث، وإنَّ قول أشياء مثل: "أنا أفهمُ كيف قد يزعجك ذلك"، و"ربَّما كنت لأفعلَ الشيء نفسه"؛ يجعل الشخص الآخر يشعر وكأنَّك في صفِّه؛ فتبدو وكأنَّك تتعاطف معه وتفهمه. سيساعد ذلك في بناء الثقة في المحادثة وفي العلاقة.

- الميل باتجاه المتحدث إذا كان الطرفان متقابلان .

–عدم الابتعاد عن الحديث الذي يطرحه المتحدث حتى ينتهي من حديثه..

– استخدام الكلمات التي استخدمها المتحدث والاسئلة التي طرحها ثناء حديثه وإن ضحك فشاركه الضحك..

وصايا للإنصات الجيد:

١ – توقف عن الكلام .

٢ – اجعل المتحدث يشعر بالارتياح ويحس أنك تريد الاصغاء..

٤ – تخلص مما يشتت الانتباه..

٥ – تعاطف مع المتحدث..

٦ – كن صبوراً وحافظ على مزاجك..

٨ – لا تتوقف عند النقاط التي تثير الجدل أو الانتقاد..

٩ – إسأل بعض الاسئلة في نهاية الحديث..

١٠ – توقف عن الكلام مرة اخرى..

وعدم الالتزام بإتيكيت الإنصات غالباً ما يؤدي الى إساءة فهم العديد من المواضيع ما يؤدي، في نهاية المطاف، الى خلافات كبيرة .

وانطلاقاً من أهمية تعلّم فن الإصغاء والاستماع، يمكن بلورة اتيكيت الانصات علي النحو التالي( ) :

– ضرورة إظهار إصغائك الكامل من خلال النظر المباشر الى الشخص الذي يُحدثك أو بحركة مشجعة من رأسك، أو بإشارة من يدك.

– إبداء ملاحظات مؤيدة من خلال كلمة تحثه على متابعة الحديث مثل "حقاً.. صحيح.. أتفق أو لا أتفق معك.." أو بطرح بعض الأسئلة تؤكد أنك تصغين، مشددة على ضرورة تكرار بعض النقاط البارزة من الحديث.

- ضرورة عدم طرح أسئلة تمت الإجابة عنها في سياق الحديث، لأن ذلك يدل الى عدم المتابعة، داعية الى ترك تعليقاتك بعد انتهاء المتحدث من موضوعه.

- عدم المقاطعة كثيراً وضرورة التحلّي بالصبر، وتجنّب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية قبل انتهاء الحديث.

- الابتعاد عن التحيّز لأفكارك، إذا كانت تتعارض مع ما تسمعه، ولا تعط متحدثك انطباعاً أنك تريد منه أن ينتهي من حديثه بأسرع وقت ممكن، فكون صبورا معه بشكل طبيعي."

- عدم مفارقة الابتسامة شفاهك أثناء استماعك، إلاّ إذا تحدث الآخر عن شيء مأسوي.

المبحث الثالث

إتيكيت الحديث الإعلامي

يعتبر التحدث موهبة من الله سبحانه وتعالى، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تنميتها، وهو ضرورة للمشتغلين في مجالات الاتصال والتواصل بالجماهير.
كما يعد التحدث مهارة من أهم المهارات التي تعين علي إيصال الفكرة للسامعين والتأثير في أفكارهم وتوجهاتهم وإقناعهم بالرسالة.

والإنسان بحاجة إلي أن يمتلك من قوة البيان ووضوح الخطاب ما يمكنه من التواصل ونشر أفكاره وإقناع الآخرين بها .

ولذلك يعد التحدث وسيلة الاتصال والتواصل الأساسية، بين الناس، وتستخدم الأحاديث كأسلوب للكسب وليس أسلوب للخسارة، وتكون أسلوباً للكسب لطالما استخدمت بالطرق الصحيحة، وإذا ما استخدم الحديث بطريقة خاطئة، وتمت إدارته بصورة غير لائقة، ولا تراعي اعتبارات مكانة الآخرين، ومجال الحديث، وأصول اللياقة، والمفردات المستخدمة، فانه سيؤدي إلى مردودات عكسية، تؤثر على العلاقة بين الأطراف ( ) .

والإعلامي الناجح هو الذي يستطيع اتقان قواعد وآداب الحديث، وأن يتمكن من تفاصيل الكلام العديدة، فعليه أن يتجنب الحديث عن نفسه أو عن الآخرين.

وهناك اتيكيت إعلامي لابد من المذيعين والمذيعات والمعدين والمخرجين لنشرات الأخبار والبرامج الحوارية والمقابلات يعرفونه وحتى مقدمي أخبار الطقس والبورصات وأسواق المال والأخبار الرياضية والحروب في مختلف دول العالم .

ومن الاتيكيت الإعلامي إذا كان مقدمي البرنامج أكثر من واحد ألا يشعروا المشاهد بالتعليقات فيما بينهم اعتقادا منهم بأن ذلك يلقى القبول من المشاهدين وبالعكس لا يرتاح المشاهد للحديث بينهما لأنهم يخاطبون المشاهد لا يخاطبون أنفسهم.

والمهم الظهور الإعلامي للمذيعين والمذيعات بالتكيف حسب ما يقدمونه فإذا كان مقدم الخبر المستعجل إذا كان الخبر عن الحروب والاقتتال وظهور القتلى والمصابين والتفجيرات والظواهر الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات أو الأمراض المتفشية بالفيروسات المعدية والقاتلة أو حوادث الطيران بالسقوط ومقتل جميع ركاب الطائرة وظهور أهالي المسافرين وهم يبكون حزنا على موتاهم وغير ذلك عن ما يجي بالخبر العاجل أو المستعجل في الفضائيات فعلى المذيع مقدم هذا الخبر على الهواء مباشرة أن يبدي حزنه وألمه بتعابير وجهه وطريقة الحديث عن هذه الأخبار المؤلمة والمحزنة ومشاركة المشاهدين بهذه الأخبار المؤلمة والمحزنة لا أن تكون تعابير وجهه عادية وحديثة كأنه يقدم أخبار عادية ليس فيها حزن وألم .

وكذلك المراسلين في الفضائيات سواء من مواقع الحوادث والأحداث التي يشير إليها الخبر العاجل أو بإظهار صورهم مع الخبر العاجل.

أما إذا كان الخبر العاجل أو المستعجل خبر مفرح وسار مثل اختراع دواء جديد يفيد البشرية ويقضي أو يشفي الأمراض المستعصية أو الوصول إلى نتائج مرضية وإيجابية أو مفاوضات تضع حد للحروب والقتال وتحقيق السلم بين الأطراف المتنازعة أو أي أخبار مفرحة وسارة فعلى المذيع الذي يقدم مثل هذه الأخبار أن يكون مبتسما أمام المشاهدين للفضائيات ويشارك المشاهدين بالفرح من خلال تقديم الخبر العاجل.

أما طريقة الحديث في البرامج الحوارية فعلى مقدم الحوار أن يكون ملما بالموضوع

الذي يطرحه على الضيف أو الضيوف وألا يحاول أن يتدخل بمقاطعة حديث الضيف ليطرح عليه سؤال آخر قبل أن يكمل الضيف إجابته على سؤاله .

وكذلك من الاتيكيت الإعلامي للمذيعين والمذيعات أن يراعوا طريقة الجلوس بمقابلة الضيف وعدم وضع رجل على رجل أمام الضيف وأمام المشاهدين في الفضائيات وكذلك إذا انتهت مقابلة الضيف فلا يتركوه يقوم من مقعده وهم جالسين ولكن يطلب فاصل إعلاني على سبيل المثال لتوديع الضيف ومغادرته منصة الحوار .

وكذلك من الاتيكيت الإعلامي في الفضائيات أهمية ملابس المذيع أو المذيعة خاصة في الأخبار الحزينة لا بالألوان الزاهية الملفتة للنظر مع الخبر الحزين والمؤلم أمام المشاهدين ( ).

اتيكيت استقبال ضيوف البرنامج ( ) :

ينبغي على الإعلامي أن يعرف قواعد الضيافة، فالإنسان بشكل عام اجتماعي بالفطرة، وتتجلى مظاهر هذه الفطرة في العلاقات الاجتماعية والتي تدخل الضيافة في أهم مقوماتها.

والإعلامي الناجح هو الذي يعطي للضيف مكانة عظيمة، ويجود على ضيفه بالمديح والكرم، فالبخل من الصفات غير المرغوبة في أصول الضيافة، ومن أبسط أمور الضيافة الابتسامة واللطف ورشاقة الحركة.

كذلك يجب احترام الوقت والحضور قبل الموعد، فلا يعقل أن يدعو الإعلامي شخصية مرموقة لإجراء مقابلة صحفية مثلاً ثمّ يأتي بعد حضور الضيف بربع ساعة.

وعليه أن يفسح المجال لضيوفه بالتعبير عن رأيهم ويمنحهم الفرصة للمشاركة في الحديث، وعليه أيضاً أن يتأدب في الإصغاء، فلا يقاطع المتحدث أثناء حديثه بل

ينتظر حتى يكمل كلامه كي لا تتشتت أفكاره، وأن يتجنب الاستغراب أثناء حديث الآخرين.

ومن الأفضل أن يحدث ضيوفه بأمور يرتاحون لسماعها، فلا يغضب أمامهم أو يتصرف تصرفاً غير لائق في حضورهم؛ فالابتسامة أمر أساسي في فن الإتيكيت، وعليه أن لا يكثر من النظر إلى ساعته حتى لا يشعر الضيوف بثقلهم( ).

وهناك عدة امور لابد من مراعاتها مع ضيوف البرنامج هي :

– لابد من استقبال الضيف بطريقة تليق به على الشاشة .

– لابد من الإعداد الجيد لموضوع الحلقة وكتابة اسكريبت الحلقة بشكل مناسب .

– إعداد أسئلة الحلقة بطريقة جيدة .

– لابد من التحدث مع الضيف قبل الحلقة وأخباره بنوع الأسئلة التي سوف يتحدث فيها حتى لا يرتبك في الإجابة امام الشاشة كل ذلك لحدوث تآلف حتى تظهر تلك الألفة على الشاشة.

– لابد ان تراعي المذيعة او المذيع لون اللبس اذا كان الخبر مفرح تلبس الوان زاهيه ومبهجه واذا كان الخبر حزين تلبس الألوان الداكنة وان يكون اللبس والاكسسوارات مناسبة.

– أن تكون مفردات اللغة سهلة وبسيطة حتي تصل الي جميع شرائح المجتمع .

–أن يكون هناك تناسب بين أن المذيعة تتكلم وتسمع وأن تكون حيادية وعدم انحيازها لموضوع معين .

– أن تحاول المذيعة او المذيع مقدم الحلقة البعد عن الموضوعات التي تثير الخلاف.

– عن طريقة جلوس المذيع يجب عدم وضع رجل علي رجل أمام الضيف أو أمام المشاهدين بل يجب الجلوس للمذيعة بالطريقة وضع الرجل جانبا بزاوية بطريقة

الاتيكيت .

– ومن حيث نبرة الصوت تختلف من برنامج لآخر فمثلا في برامج التوك شو وهي برامج ترفيهيه تكون نبرة الصوت مبهجة .

– وإذا كان الخبر عاجل ومستعجل مثل اختراع دواء أو تحقيق سلام بين أطراف متنازعة فعلي المذيع ان يكون مبتسما ونبره صوته تظهر مدى سعادته بالخبر الذي يقدمه وعلى العكس إذا كان الخبر خزين يجب ان تلائم حركات وجهه ونبرة صوته ملائمه لهذا الخبر .

– وعن طريقة الحديث يجب أن يكون المذيع متميز بالإبداع في طرح أي سؤال على الضيف وان لا يتدخل بمقاطعة الضيف ليطرح سؤال جديد. قبل أن يجيب الضيف وان يكون الموضوع ملائم مع اسم البرنامج .

– ومن الاتيكيت الإعلامي تحديد وقت معين مع الضيف بالدقيقة حتى يتحدث ويرد على الأسئلة في وقت بسيط ولا يتمادى بالإجابة على سؤال واحد بالكثير من الوقت حتى لا تقوم المذيعة بمقاطعة الضيف واحراجه .

– ضرورة مناداة الضيف بالاسم او اللقب الذي يرتاح له داخل الحلقة لإظهار الاهتمام به لما له من تأثير في نفسيته بالإيجاب وأنه ليس حوار وانتهى .

– ومن الاتيكيت الإعلامي في المقابلات والحوارات ألا يطلب من الضيف إنهاء مقابلته لأن وقت البرنامج قد انتهى لذلك يجب أن يحدد وقتا بالدقيقة والساعة للضيف لإنهاء حديثه .

– اذا انتهت فترة الضيف لا يترك المذيع أو المذيعة الضيف يقوم من مقعده وهم جالسين ولكن يطلبوا فاصل اعلاني لتوديع الضيف كي يغادر الاستديو.

إتيكيت حديث الإعلامي مع المسئولين :

لكي يكون الإعلامي سواء كان مذيعا أو مقدما للبرامج في الإذاعة والتليفزيون متميزاً دون غيره عندما يتحدث للمسئولين عليه أن يفكر دائماً في كل ما هو جديد وهام وهذا يحتاج منه أن يكون دائماً محبوباً ومرغوباً لدى المسؤولين والعامة أيضاً، أما جواز مروره الذي يرسخ إعجابهم به، فهو ما يلي:

- لا تدع المسئول باسمه، مهما كانت الظروف، استخدم اللقب دائماً.
- لا تتعامل مع المسئول كصديق ، وضح ذلك. إنه شخص يأخذ راتبه من أموال دافعي الضرائب.
- لا تكن ساذجاً في تصديق أن المسئولين يخصونك بالمودة، إما أنك مثل غيرك، أو يريدون أن تصبح وسيلة في أيديهم.
- لا تنسى نفسك أبداً، وإلا ستفقد الفارق بين العلاقة الشخصية والعلاقة المهنية، وتضطرب.
- كن منصفاً وهادئاً وحاسماً، ولا تكن مندفعاً لاذعاً وساخراً، فهذا سلوك مدمر للذات والمهنة.
- السياسي الجيد يقدر الإعلامي الملتزم أدبياً، ومستواه الذهني وخصوصاً ذلك الذي يقدر واجباته ومسئولياته.
- حاول قدر استطاعتك أن لا تكون موضع حب شديد أو موضع كره، إنها مباراة، حاول أن تبقي العلاقة في أبعادها الحقيقية.
- لا تقلل من قدرة المسئول على المداورة والمناورة والإخفاء والخديعة، وأنه يظهر غير ما يبطن.
- لا تفترض أن كل مسئول يخفي ويكذب، وتقدم منه بلا مداهنة ولا عدوانية.
- استمع بعناية، ولا تتهم وانتبه جيداً إلى غرض الأخبار المروية.

قبل حديث الإعلامي مع ضيوفه لابد من مراعاة ما يلي:

– تأكد أن خير الكلام ما قل ودل ، قلل كلماتك واهتم بكلام الآخرين.

– اذا أردت أن تكون مهما فعليك أن تكون مهتما.

– طريقة حديثك تعبير عن شخصيتك وثقافتك وبيئتك.

– فكر بما تقوله قبل أن تنطق به .

– ضع نفسك مكان الآخرين ثم أسمعهم من الكلام ما تحب أن تسمع.

– دع محدثك يحدثك بما يحب ، وكن مستمعاً جيداً .

– كم من الناس أحببته من كلامه ، وأناس آخرين تكرههم من كلامهم.

– تكلم ببساطة وبدون تكلف.

أثناء حديث الإعلامي مع ضيوفه لابد من مراعاة :

– أنظر الى الشخص الذي تتحدث معه واذا كنت تتحدث مع أكثر من ضيف وزع النظر على الجميع (لا تركز على شخص وتهمل الآخرين).

– راعي مشاعر الآخرين .

– تحدث بصوت معتدل وواضح وبهدوء .

– استمع ضعف ما تتكلم .

– لا تكذب ضيف البرنامج مهما كنت متأكدا من ذلك.

– لا تجادل واعلم أن أفضل السبل لكسب الجدال هو تجنبه.

– حافظ على مشاعر ضيوف البرنامج ، واختر كلماتك بعناية.

– لكي تصبح متحدثاً بارعاً كن مستمعاً طيباً وشجع محدثك على الكلام عن نفسه.

– إذا أردت أن يسر بك الناس تكلم فيما يسرهم ويلذ لهم.

أثناء حديث الإعلامي مع ضيوف البرنامج عليه تجنب الآتي :

– التكرار والمواضيع الحساسة .

- حلف الأيمان والمراهنة.
- الغيبة والنميمة والاشمئزاز .
- اياك والحديث في جانب يتعلق بحياة شخص غير موجود.
- لا تستضيف في البرنامج شخص عنيد أو ثرثار في حوار.
- المصطلحات الأجنبية والفنية – بقصد التباهي / عربي إنجليزي "يمكن أن استخدم بعض المصطلحات الأجنبية ولكن عند الضرورة".
- ابتعد عن نقل الأخبار لأن نقل خبر خاطئ يؤثر على مصداقيتك .

لا تنطق بكلمة وأنت غير متأكد من معناها : فمثلاً : وفد عربي زار الصين ، عند الوليمة سأل الرئيس الموجودين ماذا تشربون ، أجاب أحدهم بكلمة صينية تعلمها ولكن لا يعرفها بدقة فقال : تشي تشي وكان يقصد الحليب ، احمر وجه الرئيس ، وعندما سألوا عن السبب اتضح أن هذه الكلمة تعني حليب الأم.

أخطاء يرتكبها الإعلامي أثناء الحديث مع الضيوف:

- مقاطعة المتحدث بدون سبب .
- تكذيب المتحدث .
- الكلمات المطاطية التي تحمل أكثر من معنى .
- اشارات اليد .
- ازالة الكلفة .
- التعليق على اخطاء لفظية نطق بها المتحدث.
- الاجابة عن سؤال موجة للمتحدث.
- لا تكرر كلمة (لا) كثيرا .
- الانشغال بالهاتف أو تنظيف النظارة .
- التثاؤب أثناء التحدث .

– الأكل أثناء الحديث .

– إذا لاحظت أن الشخص المتحدث أخطأ في نطق كلمة معينة فانطق الكلمة بشكل صحيح في سياق الحديث بدون أن تجرح المتحدث .

– المهارة أن تجعل الطرف الآخر يتكلم .

أهم مهارات التحدث :

– صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث واستخدام لغة مفعمة بالحيوية .

– استخدام لغة مقاربة لثقافة المخاطب .

– استخدام الأسماء والألقاب المناسبة .

– الاتزان في استخدام نبرات الصوت .

– توقف وقفات قصيرة ووضح مخارج الحروف .

– التوسط في سرعة الحديث والتزم بصلب الموضوع .

– ركز علي النقاط الرئيسية .

– خالف بأدب وتحكم في انفعالاتك .

– زن نظرك ولا تكثر الالتفات في اثناء حديثك .

– انتق الكلمات وهذب الألفاظ وتحدث بما قل ودل .

إتيكيت حديث الإعلامي مع جمهور وسائل الإعلام( ) :

الحكمة تؤكد أن "الإنسان الناجح هو الذي يدرك متى يغلق فمه قبل أن يغلق الناس آذانهم، ويفتح أذنيه قبل أن يفتح الناس أفواههم".

ومن هذا المنطلق يمكن توضيح ، **إتيكيت الحديث** مع جمهور وسائل الإعلام في الخطوات التالية:

–ينبغي تجنب مناداة أي شخص عن بعد بصوت مرتفع، خاصة في مكان العمل، أو في الأماكن العامة.

–لا ينبغي تجاهل نداء أي شخص ولو كان أدنى منك رتبة، بل تجب المبادرة بالتحية والرد عليه بلباقة.

–ينبغي الابتعاد عن التصنع خلال الحديث، وكذا المفاخرة بالنفس.

–لا بد من مراعاة شعور الآخرين، خلال تبادل الحديث معهم وتجنب قول ما يغضبهم أو يزعجهم.

–ينبغي تجنب إحراج الآخرين بتصويب أقوالهم أمام الحضور.

–من الواجب تجنب مقاطعة الآخر خلال حديثه، وانتظاره حتى ينهي كلامه، وطلب الإذن قبل التعقيب عليه.

–لا يجوز الحديث مع شخصين في نفس الوقت.

–يجب الالتزام بالكلام الهادئ والرزين.

–من اللباقة النظر مباشرة إلى الشخص الذي نتحدث إليه، حيث أن عدم النظر إليه أثناء توجيه الكلام إليه يعكس قلة الاحترام وعدم التقدير له.

–أولوية الكلام تكون للأشخاص الأكبر سناً، ولأهل الاختصاص والعلم في النقاشات العملية.

عند ردّ الإعلامي على أيّ شخص يحدّثه عليه اتباع الخطوات التالية :

أولاً: انتظر أن ينهي الطرف الآخر كلامه.

ثانيًا: أظهر له أنّك تحاول استيعاب ما قاله لك من خلال تعابير وجهك.

ثالثًا: أظهر ردّ فعل مناسب على ما قاله من خلال تعابير وجّهك، وفكر خلال ذلك بالردّ المناسب.

رابعًا: قدّم ردّك على ما سمعته من هذا الشخص. من خلال اتباع هذه النصائح، والتدرّب عليها باستمرار، ستلاحظ أنّ حضورك قد ازداد قوّة مع مرور الوقت .

المبحث الرابع

إتيكيت الحوار الإعلامي( )

يتطلّب إتيكيت الحوار الناجح حُسن الاستماع إلى المتكلِّم وتجنُّب مقاطعته، والبُعد عن محاولة فرض الآراء والتشنُّج ، وفي هذا الإطار، نوضح إتيكيت الحوار الناجح سواء بين فردين أو في مجموعة علي النحو التالي :

-أولاً لابد من فهم موضوع الحوار والتحلِّي بالمعرفة الكافية عنه قبل استهلال الحوار، على أن يكون الطرف الآخر على إلمام به أيضاً ، وحتى يمكن إبداء الرأي بشكل صحيح.

– استهلال الحوار بتعداد نقاط الاتفاق والقضايا المشتركة عند الردِّ على الآخر، مع تأجيل نقاط الاختلاف إلى منتصف الردِّ أو نهايته ولابدّ من استخدام ألفاظ تدلُّ على سعة الصدر والتهذيب.

– عدم التأثر برد المحاور أو ردود الآخرين، وابق محافظا على رأيك بطريقة لطيفة.

– من الضروري تحديد بعض المصطلحات التي تحتاج إلى توضيح عند بدء الحوار، خصوصاً إذا كانت للمفردات دلالات ومعانٍ عدة ، واستخدم كلمات مفهومة حتى تصل فكرتك للطرف الآخر بشكل سلس وسريع.

– تجنُّب فرض الرأي على الآخر، مع البُعد عن التشنُّج والاستفزاز وأسلوب التهكُّم والتجريح.

– الالتزام بالصدق أثناء الإدلاء بالمعلومات، وذلك لاكتساب ثقة المحاور.

– ضرورة الاحترام خلال الحوار، مما يساعد علي تقبُّل الأفكار الجديدة وتبادل المعلومات بلباقة علماً بأنّ اختلاف وجهات النظر طبيعي جدّاً أثناء الحوار.

– يدعم المحاور كلامه بأمثلة مفهومة للجميع، فالمحاور الذكي يتّخذ الأمثلة وسيلة لتقريب وجهة نظره إلى الحضور لإقناعهم بفكرته.

– التوقُّف عن محاورة الآخر، في حال منعه من الكلام أو حرمانه من حقّ الردِّ أو مقاطعته بأسلوب فظٍّ.

– ضرورة تركيز النظر على المتحدِّث، عند الإصغاء إليه.

– تجنَّب مقاطعة المتحدِّث، مع هزِّ الرأس بين الفكرة والأُخرى، ما يدلَّ على الإصغاء والتركيز على ما يقوله.

– في حال كان شخص آخر له وجهة نظر تخالف وجهة نظرك، حاول أن تشرح له وجهة نظرك بأسلوب هادئ.

–يجب الالتزام بالأدب والاحترام عند حديثك، وابتعد عن الألفاظ المجاوزة للأدب.

– من حق صاحب الحوار في أي صحيفة، أن يرى الحوار، قبل النشر، بعناوينه، لأن الالتباس يمكن أن يأتى، ليس من وراء عبارة فقط فى الحوار، وإنما من وراء عنوان أيضاً، يجوز أن يسبب مشكلة، من حيث لا يدرى المحاور، ولا يقصد الرجل الذى جرى معه ابتداء الحوار.

– الصحافة فى تعاملها مع مصادرها لها «إتيكيت» لا مفر من الالتزام به، وإلا تحولت، من مهنة محترمة لها قواعدها المرعية، إلى «باباراتزى»*** من نوع جديد!

– لا يصح أبداً، أن تخطئ الصحف المحترمة، فى حق أى إنسان، ثم لا تعتذر، خصوصاً إذا كان هذا الإنسان، صاحب حيثية، أو مكانة فى المجتمع( ).

***بَابَارَاتْزِي : مطاردو المشاهير من المصورين، يلاحقونهم من مكان لآخر بغية الحصول على بعض الصور خصوصا الفاضحة منها لبيعها لوكالات الأخبار والمجلات المهتمة بهذا الأمر.

المبحث الخامس

إتيكيت المؤتمرات الصحفية

المؤتمر الصحفي :

عبارة عن حديث تدلي به إحدى الشخصيات المهمة في حضور أكثر من صحفي، وذلك لشرح سياسة معينة او مناقشة قضية تهم الرأي العام المحلي أو الدولي أو الإدلاء بأخبار تمس حدث من الأحداث الهامة.

ويعتبر المؤتمر الصحفي لقاء منظم، يجري إعداده من قبل هيئة من الهيئات أو جهاز من الأجهزة أو مؤسسة من المؤسسات العامة أو الخاصة، أو من الدول، أو من قبل الأفراد أنفسهم لإطلاع مندوبي الصحف والإذاعات ووكالات الأنباء والتلفزيون على مجريات الأحداث الهامة.

أهداف المؤتمرات الصحفية :

المؤتمرات الصحفية يكون الهدف منها الرأى العام في المقام الأول. حيث يعقد مثل هذه المؤتمرات كبار المسؤولين أو الوزراء أو الرؤساء أو الزعماء حين تكون هناك حالة عاجلة لشرح سياسة معينة أمام أكبر عدد ممكن من الصحفيين لكي تصل حقائق الموضوع إلى نسبة كبيرة من الرأي العام الذي تخاطبه الصحف والإذاعات ومحطات التلفزيون ووكالات الأنباء.

كذلك فإن الحاجة إلى عقد المؤتمر الصحفي تكون في حالة صعوبة قيام المسؤول بمقابلة كل صحفي على حدة، وهذا يحدث كثيراً أثناء زيارات الملوك أو الرؤساء أو الزعماء أو كبار الشخصيات السياسية لبعض البلاد الأجنبية حيث لا تمكنهم فترة الزيارة القصيرة أو كثرة المشاغل والأعباء من مقابلة كل الصحفيين والمراسلين

الذين يطلبون تحديد مواعيد لإجراء احاديث صحفية خاصة لصحفهم أو إذاعاتهم أو وكالاتهم للأنباء ، عندئذ يكون المؤتمر الصحفي هو الحل الوحيد البديل.

مهام المراسل في المؤتمرات الصحفية :

– في المؤتمرات الصحفية التي يحضرها عدد كبير من المراسلين والصحفيين غالباً لا تتاح فيه فرصة توجيه الاسئلة لكل الحاضرين ولكن لعدد قليل منهم. فليس من الضروري في مثل هذه المؤتمرات أن يسأل كل صحفي. بل يجب على بقية الصحفيين والمراسلين الذين لم تتح لهم فرصة توجيه الاسئلة أن ينصتوا جيداً للأسئلة والأجوبة ويسجلونها.

– من حق المراسل الصحفي أن ينشر الأسئلة التي وجهها بنفسه أو تلك التي وجهها غيره من المراسلين والصحفيين وله أن يذكر أسماء هؤلاء الزملاء والأجهزة التي يمثلونها وله ألا يفعل ذلك، ولكن ليس من حقه أن ينسب الأسئلة كلها إلى نفسه.

– في المؤتمر الصحفي لا يملك المراسل أو المندوب الفرصة لإيجاد علاقة الألفة أو الصداقة مع المتحدث لذلك لا بد أن يحاول خلق انطباع جيد لدى المتحدث وذلك عن طريق توجيه الأسئلة المباشرة والمحددة والواضحة. فلا وقت في المؤتمر الصحفي يسمح بإعادة السؤال من جديد.

– من الضروري أن يستعد المراسل الصحفي للمؤتمر عن طريق جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات عن موضوع المؤتمر الصحفي وعن شخصية المتحدث كذلك.

– إذا كنت تريد أن تستكمل موضوعاً معيناً وقاطعك زملاؤك، فلا تخجل من أن تعود مرة ثانية إلى نفس الموضوع لاستكماله. ولا بد من أن تنصت وتنتبه إلى كل سؤال يوجه في المؤتمر الصحفي وإلى الأجوبة أيضاً فقد تجد في بعض هذه الإجابات ما يضيف إليه معلومات جديدة ويثير في ذهنك أفكار أخرى قد تخدم موضوعك.

– ومن الضروري أن يكون لكل مراسل ومحرر صحفي زاوية محددة يتناول فيها المؤتمر الصحفي ويناقش فيها، وهي الزاوية التي تلائم سياسة صحفية أو إذاعته أو وكالته التي يمثلها ونوعية اهتماماتها وطبيعة جماهيرها.

– يجب أن يحرص كل مراسل ومندوب على ألا يقاطع زميلاً له يطرح اسئلة جيدة وفي نفس الوقت لا مانع من مقاطعة هذا الزميل إذا حاول أن يستأثر بكل الأسئلة.

مراجع الفصل الثاني

١ - فاضل البدراني ، فن الإتيكيت في بناء العلاقات الاجتماعية والدبلوماسية ، متوافر علي الرابط التالي :

https://www.balagh.com/article/%D8%A3%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AB%D9%82%D8%A7%D9%81%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A%D8%A9.

٢ - جلال فرحي ، الإعلامي وفن الإتيكيت ، تاريخ النشر ٢٠١٥/١/١٣ ، تاريخ الاطلاع ٢٠٢٢/٢/٢٨ ، علي الرابط التالي :
https://www.balagh.com/article/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A-%D9%88%D9%81%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA

٣ - استراتيجيات مهمة للاتصال الفعال (النظم الخبيرة ، الجامعة الالكترونية السعودية ، مهارات الاتصال ، الطبعة الأولي ، النظم الخبيرة ، ٢٠١٢ م ، ص ص٢٤٥ – ٢٤٨ .

٤- لمياء حسن ، إتيكيت الإنصات ومهارة الاستماع ، تاريخ النشر ٢٠١٨/٩/٢٧ ، متوافر علي الرابط التالي :
https://www.saaa25.org/7-%D8%AE%D8%B7%D9%88%D8%A7%D8%AA-%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%B5%D8%A7%D8%AA-%D8%A5%D9%84%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%A2%D8%AE%D8%B1%D9%8A%D9%86/

٥ – غالية نوام الحَوَاسُّ ، الفرق بين السماع والاستماع والإصغاء والإنصات ، تاريخ النشر ٢/١٠/٢٠٢٠ ، علي الرابط التالي :

https://www.annajah.net/%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B1%D9%82-%D8%A8%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%85%D8%A7%D8%B9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B5%D8%BA%D8%A7%D8%A1-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%B5%D8%A7%D8%AA-article-3002

٦ – حسن مجدي ، القواعد السبع للاستماع أهم كتير من الكلام نفسه ، تاريخ النشر ٨ / ٧ / ٢٠١٥ ، تاريخ الاطلاع ١٤ / ٢ / ٢٠٢٢ ، منشور علي الرابط التالي :

https://www.youm7.com/story/2015/7/8/%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%88%D8%A7%D8%B9%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%A8%D8%B9-%D9%84%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9-%D8%A3%D9%87%D9%85-

٧ – إتيكيت الصمت ، تاريخ النشر ٨ /٤ / ٢٠١٨ ، تاريخ الاطلاع ٢٦ / ٢ / ٢٠٢٢ م ،علي الرابط التالي :

https://www.layalina.com/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%85%D8%AA-281823.html

٨ – كيف تمارس الإصغاء الفعَّال؟ تاريخ النشر ٢٠٢١/٧/٢٥ ، علي الرابط التالي :

https://www.annajah.net/%d9%83%d9%8a%d9%81-%d8%aa%d9%85%d8%a7%d8%b1%d8%b3-%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%b5%d8%ba%d8%a7%d8%a1-

%d8%a7%d9%84%d9%81%d8%b9%d8%a7%d9%84-
%d8%af%d9%84%d9%8a%d9%84%d9%83-%d8%ae%d8%b7%d9%88%d8%a9-
%d8%a8%d8%ae%d8%b7%d9%88%d8%a9-article-28586

٩ – أكرم عثمان ، فن الاتيكيت والبروتوكول والتواصل ، ص١٢، متوافر علي الرابط التالي

.:http://213.6.8.28:310/records/1/13979.aspx

١٠ – كيف تمارس الإصغاء الفعَّال؟ تاريخ النشر ٢٠٢١/٧/٢٥ ، علي الرابط التالي :

https://www.annajah.net/%d9%83%d9%8a%d9%81-
%d8%aa%d9%85%d8%a7%d8%b1%d8%b3-
%d8%a7%d9%84%d8%a5%d8%b5%d8%ba%d8%a7%d8%a1-
%d8%a7%d9%84%d9%81%d8%b9%d8%a7%d9%84-
%d8%af%d9%84%d9%8a%d9%84%d9%83-%d8%ae%d8%b7%d9%88%d8%a9-
%d8%a8%d8%ae%d8%b7%d9%88%d8%a9-article-28586

١١ – تعرّف على أهم ٦ فوائد لمهارة الإنصات ، تاريخ النشر ٢٠١٩/٧/٢٧ ، علي الرابط التالي :

https://www.annajah.net/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%81-
%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A3%D9%87%D9%85-6-
%D9%81%D9%88%D8%A7%D8%A6%D8%AF-
%D9%84%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A9-
%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%B5%D8%A7%D8%AA-article-22295

12 -
https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=229329570472424&id=229318580473523

١٣ – اتيكيت الانصات، منشور علي الرابط التالي :

https://sites.google.com/site/artsetiqette/listen

14 – http://www.qafilah.com/q/ar//٩٥٠/٩/٦١.

[١٥] – **بدر عبدالله المديرس ،الاتيكيت الإعلامي للمذيعين والمذيعات في القنوات الفضائية ، تاريخ النشر ٢٠١٦/٣/٢١ ، تاريخ الاطلاع ٢٠٢٢/٣/١ م ، علي الرابط التالي :**

http://alwatan.kuwait.tt/articledetails.aspx?id=473154&yearquarter=20161

١٦ – مني داوود ، فن الاتيكيت والمذيعة ، متوافر علي الرابط التالي :

https://www.elmshaher.com/%D9%81%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B0%D9%8A%D8%B9%D8%A9/

[١٧] – **جلال فرحي ، الإعلامي وفن الإتيكيت ، تاريخ النشر ٢٠١٥/١/١٣ ، تاريخ الاطلاع ٢٠٢٢/٢/٢٨ ، علي الرابط التالي :**

https://www.balagh.com/article/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A-%D9%88%D9%81%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA

١٨ – نادين ضاهر، ما هو إتيكيت الحديث في المجالس المختلفة ؟ ، متوافر علي الرابط التالي :

https://www.all-aboutfashion.com/%d9%85%d8%a7-%d9%87%d9%88-%d8%a5%d8%aa%d9%8a%d9%83%d9%8a%d8%aa-%d8%a7%d9%84%d8%ad%d8%af%d9%8a%d8%ab-%d9%81%d9%8a-

%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%ac%d8%a7%d9%84%d8%b3-
%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%ae%d8%aa%d9%84%d9%81/

١٩ - اتيكيت الحوار الناجح في ١٠ نقاط ، تاريخ النشر ٢٠١٨/٩/١٨ ، علي الرابط التالي

https://www.sayidaty.net/node/695576/%D9%84%D8%A7%D9%8A%D9%81-%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%8A%D9%84/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%A7%D8%AC%D8%AD-%D9%81%D9%8A-10-%D9%86%D9%82%D8%A7%D8%B7

٢٠- إتيكيت الحوار الناجح ، تاريخ النشر ٢٠١٩/٦/١٩ ، متوافر علي الرابط التالي :

https://www.balagh.com/article/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%A7%D8%AC%D8%AD

٢١ - سليمان جودة ، إتيكيت الصحافة ، تاريخ النشر ٢٠١٠/٩/٢٢ ، علي الرابط التالي:

https://www.almasryalyoum.com/news/details/1850627

الفصـــل الثالث

الإعلامي والكاريزما وأنماط الشخصية

المبحث الأول

الإعلامـــي والكاريزمـــا ( ):

الكاريزما هي واحدة من أهمّ وسائل النجاح سواءً على الصعيد الشخصي أو المهني. إنها أحد العوامل الأساسية التي تتيح لك الاستحواذ على الأضواء، وجلب الانتباه إليك، بل وإقناعهم بآرائك وأفكارك ، ليس هذا وحسب بل تعدّ الكاريزما عنصرًا أساسيًا لتكون شخصًا قياديًا قادرًا على الفوز بداعمين مخلصين ومستعدين للوصول إلى أقاصي الأرض من أجلك.

وقد يبدو للبعض أنّ الكاريزما ما هي إلاّ صفة جينية يولد بها البعض ويفتقر إليها الكثيرون، لكن هذا الاعتقاد خاطئ تمامًا. فأنت لا تولد شخصاً كاريزمياً إنما تكتسب ذلك مع الوقت . حيث الكاريزما لا تأتي بالفطرة إنما من التصرّفات المتراكمة .

مفهوم الكاريزما :

الكاريزما هي كلمة يونانية معربة، وكانت تعني الهدية أو التفضيل الإلهي، وتستخدم للتعبير عن صفة خارقة غير عادية، يمتلكها الأشخاص ذو الجاذبية العالية، والذين يتم تقبلهم أينما حلّوا، ولديهم وجودهم المميز، والتأثير الإيجابي أو السلبي في الأخرين جسدياً وعاطفياً وثقافياً، وجذب انتباههم، واقناع الآخرين بوجهات رأيهم.

فيقال هذا الشخص كاريزمي، أو ذو كاريزما عالية، وغالبا ما ترتبط بالقادة الذين يكتسبون شعبية كبيرة ،وليس شرطاً أن يكون الشخص الكاريزمي صاحب خير بل أحياناً يكون شريراً .

ولها أسماء أخرى مثل :سحر الشخصية، أو قوة الشخصية.

كما تُعرّف الكاريزما على أنها القدرة على جذب وسحر الآخرين والتأثير عليهم. وعادة ما يكون من السهل تحديد متى يكون شخص ما جذابًا. ومع ذلك، فمن الصعب في كثير من الأحيان تحديد بالضبط ما هي المهارات أو الصفات التي يمتلكها هؤلاء الأشخاص والتي تجعلهم أصحاب كاريزما.

فمنهم من يجذب الآخرين إليه بقوّة كلماته في حين يكتفي الآخرون بالحضور القويّ أو الهدوء الرزين.

وتنقسم الكاريزما إلى مجموعة من السلوكيات المحسوسة التي يمكن لأي شخص تعلّمها والتدرّب عليها واكتسابها مع مرور الوقت.

أهمية الكاريزما للإعلاميين :

- ❖ تعطي صاحبها القدرة على تحمل المسؤولية.
- ❖ التأثير في الآخرين واقناعهم بالآراء والأفكار.
- ❖ الظهور كقائد في نظر الآخرين.
- ❖ النجاح والتميز في جميع مجالات الحياة.
- ❖ زيادة نسبة المعجبين.من القراء او المستمعين او المشاهدين .
- ❖ تساعد على توفر المرونة الشخصية في التعامل مع الآخرين.
- ❖ وضع الأهداف والمعايير العليا وتطبيقها.

صفات الإعلامي الكاريزمي:

- شخصية مؤثرة ومقنعة سواء في عمله الإعلامي او تعامله مع مصادره.

- مثقف وذو تفكير عميق.
- صاحب كلمة وموقف.
- محل تقليد من الآخرين.
- اجتماعي ونشيط وسريع البديهة.
- يحبه من حوله.
- يسعى إلى التغيير دائماً، ويحب التحدي.
- يستطيع أن يعطي رسالته بالتلميح وأحياناً بالصمت.
- ثقته بنفسه عالية يستمد قوته من ذاته من دون سلبها من الآخرين.
- يتكلم بلباقة و طلاقة وله القدرة على صياغة الكلام بأسلوب جيد.
- يمتلك مهارة عالية بالاستماع.
- يستطيع استثمار وقته وأوقات الآخرين.
- يتمكن من قراءة المشاعر والتكيف مع الآخرين.
- حسن المظهر مما يضفي على شخصيته سحر اخر ويزيده ثقة فى نفسه.
- يمتلك طاقة ومرح تزيد من اشعال الحماسة فى من حوله.

كيف تكون شخصية كاريزمية ؟

لكي تكون شخصية كاريزمية عليك اتباع ما يلي :

*** استمع أكثر مما تتحدث :**

اهتم بالحديث الموجه إليك عن طريق بعض الأسئلة الخفيفة، وحافظ على الاتصال البصري والابتسامة ولا تقاطع محدثك كثيراً، بل قدم له الشعور بالأهمية، ولا تعطي النصائح بشكل مبالغ فيه ما لم تُسأل عنه.

*** لا تمارس عادة الاستماع الانتقائي :**

البعض يمارس الإصغاء الانتقائي ، يسمع ما يحب أن يسمعه ، ويتجاهل ما لا ينسجم مع اهتماماته وتوجهاته.

***عند التحدث مع الآخر:**

اترك هاتفك ولا تنظر في الساعة ولا تركز على أي شيء في هذه اللحظة إلا على محدثك، أعط محدثك الانتباه الكامل.

*** أعط قبل أن تأخذ :**

فكر فيما تجنيه من دعمك و مساعدتك للآخرين .

*** لا تهتم بنفسك بشكل مبالغ فيه :**

أعط انطباع عن أنك تهتم بالناس تحبهم وصدرك رحب يتسع للجميع بصرف النظر عن عمره أو جنسه أو لونه أو دينه أو موقعه.

* مساعدة الآخرين في تحقيق النجاح ومساندتهم برأيك الايجابي، إذا طُلب منك ذلك، وقدم بالنصيحة مادامت في استطاعتك.

*** اختر الأسلوب المناسب لتقديم النصيحة :**

لا تعطي انطباع بأنك تتعالى أو لا تتكبر على من تقدم له النصيحة، أو أنك تعرف أكثر منه أو أنك أفضل منه، ولا تعطيها بأسلوب الأمر ولا تجعل أسلوبك في النصيحة حاد، بل اجعله يشعر بأنك تخشى على مصلحته وتريد له التوفيق والنجاح.

*** استخدم الكلمات التي تصلك بالناس واخترها بعناية :**

كلماتك التي تقولها تمس سلوك الآخرين، فكر في كلماتك قبل أن تقولها للآخرين ، فلا تقل" أتفهم وجهة نظرك "بل" أشعر بمعاناتك "لأنّ وقعها أقوى وأعمق. فالأشخاص الذين يتواصلون على نحو أكثر فعاليّة مع الآخرين هم الذين يستخدمون الكلمات المحدّدة وليس المجردة.

* **ابتسم** : فالابتسامة أكثر ما يخطف القلوب كن مرحاً بشوشاً ، اجعلهم يشعرون بالأمل والتفاؤل و الحب.

* **عبّر عن مشاعرك :**

إن" الأفراد الكاريزميين يعبّرون عن مشاعرهم بإخلاص وعفويّة، ما يسمح لهم أن يؤثّروا على مزاج الآخرين ومشاعرهم" فتواصل مع احاسيس الناس وليس مع عقولهم

ثمة ما يُعرف بالعدوى العاطفيّة وهو الميل إلى تقليد الآخر تلقائياً بالتزامن مع تعبيره عن عواطفه.

* **سلّط الضوء على قدراتك أكثر من نجاحك :**

أظهرت دراسة نشرتها جامعتا ستانفورد "و"هارفارد "أنه" ليس نجاح الشخص الذي يجذب انتباه الآخرين إنما الطريقة التي يظهر فيها قدراته المحتملة ."ويقول معدّو الدراسة" إن هذا الغموض الذي يلتفّ حول قدرات الشخص على العطاء، له تأثير أكبر من تاريخ الشخص المعرفي ونجاحاته."

* **إفتح يديك إلى الخارج** : يؤكّد خبراء لغة الجسد أن وضعية الجسد تعبّر أكثر من الكلام اذا واصلت وضع يديك في جيوبك وأنزلت كتفيك فهذا دليل على أنك غير مهتمّ بالحديث مع الآخر .لذلك إذا تحدّثت وأنت تفتح يديك نحو الخارج وتشدّ كتفيك فهذا يعني أنك تستجيب للآخر وتنفتح على حديثه.

* **الصوت الواضح والقوي :**

بالطبع لن تستطيع التحكم في طبقة صوتك اذا كنت تشعر بالقلق .الأشخاص ذوي الكاريزما يتمتعون بصوت قوي واضح.

* **لغة الجسد المثالية** : قدميك ثابتين على الأرض ، يديك ليست في جيوبك ، يديك متشابكة بجانبك أو خلف ظهرك ، ظهرك مستقيم ، أكتافك ممتدة وخطواتك عريضة.

* **انظر إلى الآخرين في أعينهم مباشرة :**

الأشخاص أصحاب الكاريزما ينظرون إلى الآخرين مباشرة في أعينهم ، إذا نظرت لشخص غريب عنك في عينيه مباشرة لا تصرف عينك عنه الا بعد مرور ثانيتين.

المبحث الثاني

إتيكيت تعامل الإعلامي مع الشخصيات المختلفة:

للبشر أَنْمَاطٌ، ولكل شخصية نَمَطُها الخاص، ولكل منها طريقةٌ للتعامل معها ولكل شخص أفكار ومميزات وصفات مختلفة عن غيره، يحب أشياءً ويكره أخرى، تلك الأمور هي التي تكوّن شخصيته وتجعله متفرداً عن الآخرين.

لذلك علي رجل الاعلام أن يعرف انواع الشخصيات كي يستطيع التعامل معها بطريقة صحيحة سواء كانت هذه الشخصيات في موقع المسئولية او مواطنين عاديين .

- **الشخصية العصبية** :

أصحاب هذه الشخصية يحملون طباعاً حادة جداً، ، وسريعة الانفعال والغضب، وسهلة الاستثارة، وصعبة جداً في التعامل معها، إضافة لأن الشخص العصبي يكون صاحب صوت عالٍ وأعصاب متوترة دائماً، وعادة ما يتجنبه الكثيرون لأنهم لا يتحملون هذه الصفات الصعبة.

كيفية التعامل مع الشخصية العصبية:

أفضل طريقة للتعامل معهم هو الابتعاد عن وقت الغضب وتجنب إثارتهم، وإنهاء النقاش بمجرد ظهور بوادر الانفعال على صاحب هذه الشخصية، وتأجيل النقاش إلى وقت آخر، وذلك لتفادي الانفعال الزائد والأخطاء التي يرتكبها صاحب الشخصية العصبية في هذا الوقت.

إضافة إلى أنه لا يجب أن يتم الانفعال على الشخصية العصبية، لأن التعامل معها بعصبية قد يؤدي إلى أضرار وخيمة. والعلاج النفسي هو الأفضل للشخصية العصبية، لأنهم في الغالب يكونون غير راضين عن شخصيتهم وصفاتهم الحادة.

- الشخصية النرجسية :

ومن سِمَاتِها الشعور غير العادي بأهمية الذات، وتسبح في خيال النجاح والقوة والإبداع، وفي تعاملها مع الآخرين تنتظر احترامًا من نوع خاص لشخصيتها وأفكارها، وتستفيد من مزايا الآخرين في تحقيق مصالحها الخاصة.

وفي الحقيقة هذه الصفات ناتجة عن تدني الشعور بالذات وعدم احترامها.

وهذه الشخصية متكبِّرة ولديها الغيرة من الآخرين كما تعتقد أن الآخرين يغارون منها. وهي من أصعب أنواع الشخصيات، لأنها شخصية استفزازية من الطراز الأول، تهتم بنفسها كثيراً على حساب الآخرين، ولا يهمها المشاعر والأحاسيس، لذلك تتعامل مع الآخرين بكبرياء وتعجرف وبطريقة غير لائقة وصاحبها يعتبر نفسه فوق الجميع ولا يتقبل الانتقادات ويشعر بالعظمة وهو شعور وهمي لديهم.

كيفية التعامل مع الشخصية النرجسية:

التجاهل هو الحل لهذا النوع من الشخصيات، لإنه من الصعب إرضائه أو التعامل معه فمن الضروري الابتعاد عنه وعدم الخضوع لأي أوامر منه او تلبية طلباته أو تقبل أسلوبه اللاذع في الكلام، لأن صاحب هذه الشخصية لا يتفهم ما قيمة العطاء إلا إذا حُرم من أن يأخذ أي شيء.

ولو صادف وأصبح من الشخصيات المقربة في حياتك، يجب أن تساعده في تجنب هذه الصفات السيئة وأن تعطيه دروساً في العطاء والحب والاحترام للآخرين.

- الشخص الثرثار :

– مرح جداً، يحاول أن يحدثك عن مواقف طريفة أو آخر نكتة سمعها.

– كثير الكلام، يتحدث كثيرا عن أعماله ومشروعاته واستثماراته الجديدة ,وكيف يديرها.

– يحاول إضاعة الوقت في أحاديث جانبية بعيدة تماماً عن الموضوع الأساسي الذي تتحدث فيه او الحوار الذي تجريه معه .

– يعطلك عن عملك حيث أن طول الوقت الذي يقضيه معك يؤخرك عن هذا العمل.

كيفية التعامل مع الشخصية الثرثارة :

–أن تحاول دائماً جذبه إلى الموضوع الأساسي الذي تتحدث فيه.

– أن لا ترفض تعليقاته، وأن تقابلها بدرجة من الاستحسان.

– أن تمسك دائما بزمام الحديث حتى يمكن الانتهاء من حوارك معه في الوقت المناسب وبما لا يغضبه.

– بعد انتهاء حوارك معه يجب أن توجه إليه الشكر والتقدير على آرائه المهمة والمفيدة.

- **الشخصية العنيدة** :

من الشخصيات التي لا تهتم برأي الآخرين، وتتعامل مع الآخرين بقسوة وغلظة، بل إنها قد تنتقم من كل من يقف في طريقها.

كيفية التعامل مع الشخصية العنيدة:

العند والكبرياء أبرز سمات أصحاب الشخصية العنيدة، وأفضل طريقة للتعامل معهم وتقويم سلوكهم، هو جعلهم يشاركون الآخرين في الرأي، حتى يدرك أنه ليس المسؤول الأول عن اتخاذ القرار، وعليه أن يتقبل آراء الآخرين ويحترمها.

- **الشخصية المترددة** :

فقدان الثقة بالنفس هو السبب وراء ظهور الشخصية المترددة، بالإضافة إلى معاناته من الخجل الزائد والقلق المستمر في الوقت نفسه ومن صفاته :

* لا يستطيع اتخاذ القرار بل يحاول أن يعتمد على الآخرين في اتخاذ القرارات له.
* يميل إلى التقيد باللوائح والقوانين والإجراءات التي وضعتها المنظمة كإطار للتعامل معه.
* يحاول بقدر الإمكان أن يؤجل عملية اتخاذ القرار كلما أمكن ذلك.
*تسمع منه دائما عبارة " في القريب العاجل إن شاء الله سوف يتم كذا...وكذا"...
*يسعى إلى أن يقتنع من خلال التأكيدات والبراهين والأدلة.

كيفية التعامل مع الشخصية المترددة:

أفضل ما تقدمه لصاحب هذه الشخصية هو المساعدة في زرع الثقة في النفس، والوقوف بجانبها لتخفيف حدة القلق والتوتر، ومساعدتها على التخلص من الخجل بشكل حكيم ، وكن صبوراً في تعاملك معه ولا تخرج عن شعورك معه ، وكن حازماً بقدر الإمكان بالرد على جميع اعتراضاته أو استفساراته بشكل يزيد من ثقته بنفسه وثقته في مؤسستك الإعلامية.

- **الشخصية الانطوائية أو الفُصَامِيّة** :

الانطواء والعزلة من ملامح هذه الشخصية، يتميز أصحابها بتفضيل العزلة والابتعاد عن الآخرين، ولا تحب البقاء مع الجماعة، ولا تدخل في إية علاقات اجتماعية ، كما أنها لا تستمتع بالكثير من الأنشطة، وترفض كافة أشكال التواصل مع الآخرين، وتعتبر كل من حولها مصدر إزعاج لها.

ومن خصائصها أنها شخصية باردة في الانفعالات والمشاعر التي تظهر عليها.

والخطأ الفادح الذي يتداول بأن الخجول هو انطوائي، بينما ممكن أن يكون الخجول انطوائياً واجتماعياً، وذلك تبعاً للبيئة التي نشأ فيها والمجتمع من حوله.

كيفية التعامل مع الشخصية الانطوائية :

هناك بعض الطرق التي تساعد الشخصية الانطوائية على الانخراط في المجتمع منها مساعدة هذه الشخصية في الاختلاط والانصهار في المجتمع وعدم إجبارها على نشاط جماعي لا ترغب به، ويجب إقناعها بأهمية الاختلاط مع الآخرين لأنه من الصعب أن يعيش الإنسان بمفرده دون الاختلاط مع الآخرين، وذلك بإظهار الإيجابيات التي يتميز بها، حتى يكتسب ثقة أكثر في نفسه وفي المحيطين به.

ومع ممارسة التعامل مع الآخرين، تقل حدة الانطوائية والعزلة لديهم، لكن في النهاية يفضّلون بضع ساعات بمفردهم، لأنها شخصيتهم الأساسية.

بالإضافة إلى أن سوق العمل يغيّر كثيراً في هذه الشخصيات، لضرورة تعاملهم مع زملاء ورؤساء وعملاء، لذلك الشخصية الانطوائية لا تظل هكذا كثيراً.

وقد تشعر تلك الشخصية بالنقص أو الضيق، لكن لا يعني هذا ترك المجتمع، ويجب توعية القريبين منها بأن هذا طبع فيها وليس سوء أخلاق.

- **الشخصية الاجتماعية** :

الشخص الاجتماعي هو أكثر الشخصيات التي تتمتع بالصفات التي تجعله محبوباً وليس شخصاً مرفوضاً، فهو فيه صفات تجعله مقبولاً، مثل الابتسام العفوية والمتواضعة والاستماع الجيد للمحيطين به، وانتقاء الكلمات والعبارات المرنة، فهذه الشخصية هي الأفضل في المجتمع ويحب الجميع أن يجلس معها.

كيفية التعامل مع الشخصية الاجتماعية:

أصحاب الشخصية الاجتماعية سهل التعامل معهم جداً، لأنهم أشخاص ودودون ومحبون للآخرين، لذلك لا تجد عناءً في التعامل معهم.

- الشخصية العقلانية :

*هادئ الطبع..يتعامل بهدوء ولا ينفعل، ويوجه إليك أسئلة بدرجة كبيرة.

*معتدل يقدم اعتراضات إيجابية ولا تخرج عن نطاق الخدمة وسبل تحسينها.

*منصت جيد...يستمع إلى كل ما تقوله إليه.

*يقدم اقتراحات بناءة.

*مفاوض جيد يتعامل معك بأسلوب متعقل وموضوعي.

كيفية التعامل مع الشخصية العقلانية :

*حاول اتخاذ منهج فكري وعملي ناضج في التعامل والحوار معه.

* كن أميناً في التعامل معه وصادقاً .

- الشخصية المظلومة :

المشتكون المتظلمون دائماً من أصعب أنواع الشخصيات التي يتم التعامل معها، فصاحب هذه الشخصية لا يتوقف عن الشكوى ولا يعتذر أبداً ويشعر بأنه مظلوم دائماً ولا يتلقى أي دعم أو تقدير من الأشخاص المحيطين به، على الرغم من عدم حقيقة ذلك.

كيفية التعامل مع الشخصية المظلومة:

يبدو أن التعامل مع هذه الشخصية أكثر صعوبة من طبعها المتظلم دائماً، لكن أفضل وسيلة للتعامل معه، هو التجاهل وعدم الرد على المظلومية التي يرددها دائماً، لأنك بذلك تساعده على الاستمرار بشعوره بترحاب الآخرين به.

- الشخصية الذكية :

* تشعر من نظراته أنه لماح.

*يثق في نفسه...وغالباً ينظر إلى غيره على أنهم أقل منه ذكاء.

*أحيانا يوجه أسئلة صعبة الإجابة.

*لا يقتنع بالعرض المقدم له إلا بعد التأكد شخصيا من مزاياه.

*يقوم بتحليل الأحاديث الموجهة إليه بدقة.

كيفية التعامل مع هذا النمط :

*إظهار أنك أنت أيضاً ذكي من خلال الفهم السريع لاتصاله اللفظي وغير اللفظي.

*إقناعه بالعرض المقدم له من خلال براهين وأدلة قاطعة.

*لا تدخل معه في مباراة للذكاء ولكن قدم فقط بشكل يشعره أنك ذكي.

*لا تجيب على أسئلته الصعبة إذا كنت غير واثق من الإجابة عليه ، واطلب منه إعطاء مهله للتفكير أو الرجوع إلى الرؤساء لمعرفة معلومات أكثر عن الموضوع.

- الشخصية الوسواسية:

هو الشخص الذي يهتم كثيراً بالنظافة أو بنظام معين في حياته وتفاصيل صغيرة بشكل مبالغ فيه، ولا يكون هذا الشخص مريضاً بالوسواس القهري، لأن مريض الوسواس يعاني هذه الحالة بفترات معينة، ويمكن معالجتها مع الوقت.
أمَّا الشخص الذي يحمل هذه الصفة تبقى معه طول العمر، ولا يمكن الشفاء منها، لكنه يحاول السيطرة عليها بقدر الإمكان بالعلاج النفسي، حتى يتجنب الإحراج.

كيفية التعامل مع الشخصية الوسواسية:

يجب أخذ حالتهم بعين الاعتبار، لنتمكن من مساعدتهم والنظر إلى الجانب الإيجابي في هذه الشخصية، الذي يمكّن أصحابه من الإبداع والتألق.

الشخصية الشَّكَّاكَة:

ومن سِمَاتِها أن الشكَّ هو الرائد في تقييمها لما حولها دون وجود ما يدعم ذلك الشك، وأنها مشغولة البال باحتمال عدم استمرار ولاء رفاقها وزملائها وذويها، ودرجة الثقة التي يجب أن يعطيها لهم، كما أنها ترى أن الآخرين لا يرون حقيقتها، كما أنها لا تنسى أخطاءَ الآخرين ولا تغفر لهم.

ويتمُّ التعامل مع هذه الشخصية بوضع مسافة في التعامل معها، وتفعيل الاستماع أكثر من الحديث، بالإضافة لوضع احتمالات أخرى غير الشك دون مصادمة شكِّها، واختيار المهام التي تتناسب مع تلك الشخصية.

الشخصية الهستيرية:

ومن سِمَاتِها عدم الارتياح، والضَّجَر في الأماكن التي لا تكون فيها مَحَطَّ اهتمامِ الآخرين، والسلوك الاستئثاري والمشاعر السطحية، كما أنها تسعى لإعجاب الآخرين.

ويتمُّ التعامل مع هذه الشخصية بالإشباع الجزئي الضروري؛ حتى ترتاح حاجاتها النفسية، وعدم المصادمة، وتدريبها على الأعمال الفردية قصيرة الأجل، وتوظيفها في الأعمال التي تستدعي (الظهور).

الشخصية السيكوباتية (الإجرامية):

ومن سِمَاتِها عدم القدرة على التوافق مع ضوابط وأنظمة المجتمع والخداع (الكذب)، والاحتيال (أسلوب جذاب في الحوار)، وعدم التخطيط المستقبلي.

ويتمُّ التعامل مع هذه الشخصية بالتركيز على تجنُّب شرورِها، ووضع الحدود الفاصلة الواضحة في التعامل، وعدم إضاعة الوقت معها أفضل.

الشخصية القَلِقَة:

ومن سِمَاتِها أنها حسَّاسة ودقيقة ومبالغة للأمور، وعندها عدم القدرة على التعامل مع روح النظام، إضافة للتَّصَلُّبِ في التعامل تقيُّدًا بحرفية الأنظمة لا بمعانيها، ودائمة الانشغال المفرط بدقائق الأمور، لدرجة نسيان جوهر الموضوع، وهي مُسْرِفَةٌ في العمل لدرجة أنه لا استرخاء ولا أصدقاء، ولديها ضمير حي لدرجة المرض، وعندها مشكلة حفظ الأشياء غير المهمة، وعدم القدرة على الاعتماد على الآخرين في إنجاز الأعمال، كما أن لديها انعدام المرونة، وبخيلة.

ويتمُّ التعامل مع هذه الشخصية بوضع مسافة معها، والوضوح في التعامل، ومراعاة الألفاظ، وتجنُّب النقد المباشر، وحسن التوظيف.

الشخصية الاعتمادية:

ومن سِمَاتِها صعوبة إنجاز قراراتها وأعمالها اليومية دون الرجوع المتكرر المُمِل للآخرين واستشارتهم، وترغب أن يتولى غيرُها المسؤوليةَ عنها، ولا تعارِض الآخرين؛ لخَوْفِهَا من أنها قد تفقدُ عونَهم ومساعدتهم، ومن الصعب عليها البدء في مشروع.

ويتمُّ التعامل مع هذه الشخصية بعدم الاعتماد فيما يثير القلق لديها، والتفعيل أو التنشيط الجزئي مع التدرُّج في ذلك، والاعتماد على نفسها في المُكَرَّرَاتِ، وعدم افتراض التغيُّر الكامل.

الشخصية الاكتئابية:

ومن سِمَاتِها رفض أي عمل أو نشاط؛ بسبب كآبتها ونظرتها السوداوية إلى مختلف جوانب الحياة، وتتمثَّل في الفرد طول حياته.

ويتمُّ التعامل مع هذه الشخصية بدرس مَلَكَاتِهِا الأخرى التي تكون أعلى من الكآبة، وتفعيل روح الرجاء والخوف.

الشخصية السَّادِيَّة:

ومن سِمَاتِها أنها تستمتع بإيقاع الأذى الجسدي أو المعنوي أو كليهما على الغير، ويكون ذلك مَحَطَّ مُتْعَتِها، وتبحث عن الوظائف التي تجعل أذاها للآخرين عملًا مشروعًا.

ويتمُّ التعامل مع هذه الشخصية بأن هذا الأمر جزءٌ لا يتجزَّأُ منها، ويجب التقصِّي عنه فقط.

الشخصية المَازُوخِيةّ:

ومن سِمَاتِها أنها تجدُ الراحة وتستمتع حينما يتعدَّى عليها الغيرُ بالأذى الجسدي أو المعنوي أو كليهما، وتسعى أن تكون في مَوَاطِنِ أذى الآخرين لها.

ويتمُّ التعامل مع هذه الشخصية بإشباع جزئي في الفرعيات، والاستبصار، وتبصير الغير بذلك.

- **الشخصية المتعجلة** :

*نافذ الصبر، ولا يتحمل الانتظار، وتجده دائما يتساءل متى سيحصل على الخدمة.

* يقاطعك في الحديث... فقبل أن تفرغ من محادثته في أي شيء تجده يلاحقك باستفسار آخر...وقبل أن تجيبه يقاطعك ويجرك إلى حديث آخر.

* متردد ...يؤجل اتخاذ قراراته، بل أنه قد لا يصل إلى قرار نهائي.

* يحاول أن يعوقك عن عملك بأن يفتح حواراً في قضايا كثيرة.

*يمكن أن ينزعج بسهولة من أي طلب.

كيفية التعامل مع الشخصية المتعجلة :

* تحاول معه بسرعة وبشكل لا يسمح بالدخول معه في قضايا فرعية تجعله يتردد في الوصول إلى القرار المناسب من وجهة نظره.

*ابتعد عن مناقشة التفاصيل أو القضايا الفرعية ، وحاول التركيز على الهدف من اللقاء معه.

*عندما تشعر بأنه متردد حاول أن تقدم له البراهين والأمثلة التي تدعم من موقفك وتجعله يقتنع بحصوله على الخدمة التي يطلبها.

* حاول أن تجعل منه شخصاً منصتاً ينتبه إلى ما تقوله باهتمام شديد.

*ابتعد عن العبارات التي يغلب عليها طابع الاحتمال.

المبحث الثالـــث

رجـــل الإعـــلام وإتيكيت المظهر( ) :

أهمية المظهر الخارجي للإعلامي :

ترتبط الجاذبيَّة المادية للأشياء بنظرة أو انطباع جيد، ويصدر كثير من الناس أحكاماً مُسبقة على الآخرين بناءً على مظهرهم الجسدي فقط ويُحدِّدون طريقة سلوكهم أو ردَّة فعلهم اعتماداً على المظهر وحده، وبشكلٍ عام يستفيد أولئك الذين يتمتَّعون بجاذبية جسديَّة من مظهرهم الحسن حتى أنَّ العديد من الدراسات وجدت أنَّ الجاذبيَّة الجسدية لها تأثير قوي في الحكم على كفاءة الأشخاص وقدراتهم .

وبحسب عالمة النفس في مستشفى ماساتشوستس العام نانسي إيتكوف: "فإنَّنا في عالم يعتبر فيه التمييز القائم على أساس الشكل من أكثر الظواهر انتشاراً".

من جهتها أكَّدت أنجيلا ستالكوب اعتماداً على العديد من الدراسات "أنَّ الأدلة تشير بوضوح إلى أهميَّة المظهر الخارجي والجاذبيَّة الجسدية في الثقافة والتراث الغربي.

وأكَّدت دراسة أخرى أجريت على الأطفال حديثي الولادة أنَّ الرضَّع والمواليد الجدد يفضِّلون النظر إلى الوجوه الجذَّابة بدلاً من الوجوه القبيحة .

ولذلك فإنَّ الحكم على الأشخاص على أساس الجمال أو الشكل يبدو وأنَّه تكيُّف بيولوجي وليس تكيُّفاً ثقافيَّاً أو اجتماعيَّاً وهو يساعد على التكاثر وبقاء النوع البشري وزيادة التفاعل الاجتماعي من خلال السماح للناس بتحديد الشركاء الصالحين وتصنيف آخرين "كصديق أو عدو أو تهديد أو فرصة .

فالملبس والهيئة الخارجية بشكل عام من أهم العوامل التي تنعكس مباشرة على الأداء، ومن ثمَّ النتائج والنجاح في العمل والحياة .

وعادة ما يربط الرؤساء والزملاء بين المظهر الخارجي وجودة العمل بشكل أو بآخر .ومن ثمَّ عليك أن تهتمَّ بمظهرك الخارجي في مقتبل مشوارك العملي، لا تستخفّ بتأثير المظهر الخارجي على الأداء والارتقاء الوظيفي مما ينمُّ عن جدارتك، والتزامك الجاد بالعمل.

ولذلك تحرص كثير من المنظمات والهيئات والمنشآت على أن يظهر موظفوها بمظهر لائق، لذلك فهي توفر لهم زيّاً معيناً ومتميزاً عن غيرها من المنظمات والهيئات الأخرى، يتم اختياره وتصميمه بعناية؛ ليترك أثراً طيباً ومحبباً في نفوس المتعاملين معها كالبنوك مثلاً وشركات الطيران وغيرها، كما أن هناك بعض الهيئات التي تختار لموظفيها زيّاً خاصاً يعكس الهيبة والوقار مثل الهيئات القضائية.

نماذج تم التركيز علي مظهرها :

ومن الأمثلة الشهيرة على تركيز الناس علي مظهر الإنسان اكثر من تركيزهم علي أعماله وإنجازاته :

شخصيَّة مادلين أوالبرايت التي كانت أول امرأة تصبح وزيرة خارجيَّة الولايات المتحدة الأمريكيَّة وسُلِّطت عليها الأضواء في المسرح الدولي والمحلِّي لفترة طويلة من الزمن، وخلال لقاء أُجري معها عام ٢٠١٠ حول كونها امرأة ودبلوماسية كبيرة، عبَّرت أولبرايت عن خيبة أملها حول كيفيَّة اختلاط ومعاملة زملائها من الذكور والإعلاميِّين لها وتعليقاتهم على مظهرها.

تقول أولبرايت: "لقد تمَّ التركيز على كلِّ شيء من العمر إلى الوزن والطول وتسريحة الشعر وطريقة اختيار الملابس، ولكنَّ المفارقة أنَّ مواقفي السياسيَّة وإنجازاتي في مجال تعزيز المساواة بين الجنسين ودور أمريكا في مجموعة السبعة وغيرها لم تؤخذ بعين الاعتبار ولم تلقَ ذلك الاهتمام المتوقَّع " .

، لم تكن مادلين أولبرايت المرأة الدبلوماسيَّة الوحيدة التي تعرَّضت للتمييز على أساس المظهر، فمثلاً انتقدت مقالة في صحيفة واشنطن بوست وزيرة الخارجيَّة كوندوليزا رايس لأنَّها ارتدت أحذية عالية الكعب عند زيارتها لقاعدة فيسبادن العسكرية في ألمانيا عام ٢٠٠٥ ، على الرغم من أنَّ المقالة كانت تمدح رايس وترجع إليها الفضل حول النتائج الإيجابيَّة التي خرجت عن زيارتها تلك ولكنَّ التركيز الإعلامي والجماهيري انصبَّ على تلك النقطة تحديداً .

وعلى نحوٍ مماثل غالباً ما ركَّزت التقارير الإعلاميَّة حول الملابس الذكوريَّة التي ترتديها هيلاري كلينتون، وقصة الشعر القصيرة لجوليا جيلارد بدلاً من التركيز على الإنجازات المهنيَّة لكلٍّ منهما.

وحدث نفس الشيء مع سارة بالين حاكمة آلاسكا والمُرشَّحة لمنصب نائب الرئيس الأمريكي عام ٢٠٠٨ والتي أصبحت موضع اهتمام كبير من قبل وسائل الإعلام بسبب مظهرها الجذَّاب ، حيث قالت بالين لاحقاً إنَّ التركيز على مظهرها يتجاهل إنجازاتها المهنيَّة ومسيرتها السياسيَّة.

إتيكيت الملابس في الحفلات :

تتطلب الحياة المتحضرة أن يعطي الشخص أهمية للقواعد المنظمة والسائدة في المجتمع الذي يعيش فيه بالنسبة للملابس خاصة في المناسبات الرسمية.

ولقد انتهت تقريباً عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة، وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد، أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي، وحتى المبعوثون الدبلوماسيون فأن التغيير الحادث في المجتمعات بصفة عامة جعلهم يكتفون حالياً بارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات، فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساء.

وفي الدول العربية مثلاً لا توجد ملابس رسمية خاصة لأي المناسبات، ويكتفي بالملابس العادية الداكنة، مع الابتعاد عن البدل (الاسبور) أو ذات الألوان مثل (البني، الأخضر) .

أ- الملابس الرسمية:

يرتدي الرجال بدلة داكنة اللون في مآدب العشاء الرسمية وفي الحفلات الرسمية الكبرى كما في بعض الدول ذات الحكم الملكي يتم ارتداء الملابس الرسمية.

ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثنى من ذلك رجال الدين والدبلوماسيين المحافظين على أزياء وطنية خاصة مثل الزي العربي في دول الخليج مثلاً .

ب - الملابس الغير رسمية:

تتسم حضارة اليوم بالسرعة وقد أثرت ذلك تأثيراً مباشرً على اللغة والأخلاق، والسلوك، وطرق التعامل بين الناس كذلك المظهر العام للناس وملابسهم وانتشرت الملابس الغير رسمية (الكاجوال) بشكل لافت منذ أوائل التسعينيات ، وقد كانت في

البداية تلبس في الإجازات ولكنها تحولت مع الوقت إلى نمط سلوكي وأصبحت تلبس طوال أيام الأسبوع في العمل وفي البيت.

وتتطلب كثير من الوظائف الرسمية ضرورة ارتداء الملابس الرسمية ولكن الاتجاه إلى ارتداء الملابس الغير رسمية تخطى ذلك أيضاً.

وفي كل الأحوال يجب على الإنسان أن يكون أنيقاً وأكثر هنداماً وأن يراعي اختيار الزي المناسب وتناسق الألوان سواء في العمل أو البيت وغير ذلك.

ملابس الإعلامي :

يؤثر المظهر الذى يظهر به رجل الإعلام أمام المسئولين والجمهور على الانطباعات الأولى، التي يكوّنوها عنه وعلى حكمه عليه، فإن كان مظهره مناسباً ولائقاً بمكانته وبطبيعة عمله ، زاد ذلك من هيبته وقوة تأثيره واحترامهم له.

ويقصد بالمظهر اللائق الملابس التي يرتديها الإعلامي وتعبيرات وجهه وحركات يديه.

ويُعدّ التصميم الحديث لملابس المشتغلين بالإعلام بصفة عامة وبالعلاقات العامة بصفة خاصة يوحي بالتجدد والتطور في الأفكار ومتابعة كل المستجدات، كما يوحى بالحركة والنشاط.

لذلك فإن الإعلامي الذي يحسن اختيار ملابسه من حيث الألوان والتصاميم، يمكنه أن يظهر بالمظهر اللائق أمام مصادره من المسئولين والجماهير، ويكسب ثقتها واحترامها.

وتحتوي الملابس التي يرتديها الإعلامي على عنصرين أساسيين، هما:

الألوان والتصميم، فانسجام الألوان وتوافق درجاتها له أهمية كبيرة في المظهر اللائق الذي يجب أن يظهر به الإعلامي أمام من يتعامل معهم سواء من زملائه في العمل او مصادره المختلفة وفي تأثير هذا المظهر عليهم.

فمثلاً هناك الألوان الساخنة مثل الأصفر والبرتقالي والأحمر والبنفسجي المائل إلى الاحمرار، وهناك الألوان الباردة مثل الأخضر والأزرق والبنفسجي المائل إلى الأزرق. وهناك الألوان المحايدة مثل الأبيض والأسود والرمادي والبني، وبين هذا وذاك توجد درجات مختلفة من الألوان.

ويختلف تأثير هذه الألوان باختلاف درجاتها والمناسبة التي تستخدم فيها، ومن بين هذه الألوان التي توحي بالهيبة والقوة على سبيل المثال نجد الأزرق والأسود والأزرق الغامق والرمادي الغامق.

وهناك الألوان التي توحي بالحركة والحيوية والدفء مثل الأحمر والبرتقالي، أما اللون الأصفر فيوحي بالسرور والبهجة، في حين يوحي اللون الأخضر بالهدوء والراحة.

مراجع الفصل الثالث

١ - أكرم عثمان ، فن الاتيكيت والبروتوكول والتواصل ، ص ٣٨ - ٤٢، متوافر علي الرابط التالي

.:http://213.6.8.28:310/records/1/13979.aspx

٢- الكاريزما وقوة الحضور ، تاريخ النشر ٢٠١٩/ ٧/١٩ ، علي الرابط التالي :

https://www.for9a.com/learn/%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B2%D9%85%D8%A7-%D9%88%D9%82%D9%88%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%B6%D9%88%D8%B1.

٣- سارة سمير ، أبرز أنواع الشخصيات في علم النفس وكيفية التعامل معها ، تاريخ النشر ٢٠٢١/٢/١١ ، علي الرابط التالي :

https://www.alroeya.com/130-41/2195353-%D8%A3%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%AA-%D9%84%D9%8A%D8%AA%D9%84-%D9%81%D8%A7%D8%B4%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%B3%D8%AA%D8%A7-%D8%B9%D8%B1%D9%88%D8%B6-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B2%D9%8A%D8%A7%D8%A1-%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A-%D9%85%D9%88%D8%A7%D9%87%D8%A8-%D8%A3%D8%B7%D9%81%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%A7

٤- عهد العتيبي ،أنواع الشخصيات وكيفية التعامل معها ، تاريخ النشر ٢٠١٨/١٢/١٨ ، علي الرابط التالي :

https://www.sayidaty.net/node/816861/%D8%A3%D8%B3%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D9%85%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%B9/%D8%AE%D8%B5%D9%88%D8%B5%D9%8A%D8%A7%D8%AA/%D8%A3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%AE%D8%B5%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84-%D9%85%D8%B9%D9%87%D8%A7

٥- سجى قوقزة ، ما هي أهمية المظهر اللائق لرجل العلاقات العامة؟ ، تاريخ النشر ٢٠٢٠/٨/١٧ ، علي الرابط التالي :

https://e3arabi.com/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B8%D9%87%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%84%D8%A7%D8%A6%D9%82-%D9%84%D8%B1%D8%AC%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7/

- https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%85%D9%8A%D9%8A%D8%B2_%D8%B9%D9%84%D9%89_%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D8%B3_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B8%D9%87%D8%B1.
- https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%85%D9%8A%D9%8A%D8%B2_%D8%B9%D9%84%D9%89_%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D8%B3_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B8%D9%87%D8%B1#cite_note-27
- https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%85%D9%8A%D9%8A%D8%B2_%D8%B9%D9%84%D9%89_%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D8%B3_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B8%D9%87%D8%B1#cite_note-24
- Eagly, Alice؛ Ashmore, Richard؛ Makhijani, Mona G.؛ Longo, Laura C. ،"What is beautiful is good, but."، Psychological Bulletin: 109–*128، doi:10.1037/0033*- 2909.110.1.109.

الفصـــــل الرابـــــع

إتيكيت الاجتماعات والمناسبات الرسمية

المبحث الأول

إتيكيت الاجتماعات والمناسبات الرسمية( )

تتغير قواعد الاتيكيت من دولة لأخرى ولكل مكان قواعد لابد وأن نسير عليها، حتى في الامور العادية التي نمارسها طوال الوقت بأريحية وطبيعية، فقد تكون مثيرة للتملق في أوقات معينة، منها حضور الاجتماعات الهامة والمناسبات الرسمية التي قد يترتب عليها تحديد المستقبل وابراز صورة لنا أمام جماعة من الشخصيات المهمة، والتي لابد أن نظهر أمامهم بصورة راقية لائقة وهامة، وعلى قدر كبير من المسئولية .

ويعد حضور الاجتماعات الرسمية، والإعداد لها مسبقا، والالتزام بمواعيدها، من أهم الأمور التي يحرص عليها الشخص القيادي الناجح، في محيط عمله، كما يدل التصرف الجيد للشخص في الاجتماعات الرسمية، على أنه يهتم بعمله ويجعل المدراء دائما يتذكرونه.

ولهذا لابد من الاهتمام ببعض القواعد الخاصة بإتيكيت حضور الاجتماعات لجعل مدرائك، وشركائك في العمل يتذكرونك بإيجابية.

ولحضور الاجتماعات و**المقابلات** الرسميّة قواعد يجب أن يحرص المرء على اتباعها، بخاصّة أن تطبيق آداب الإتيكيت في الاجتماعات يعكس شخصيّة لبقة، ويؤثّر في المستقبل المهني.

وهذا النوع من الاجتماعات يفرض مجموعة من القواعد الاجتماعية التي يجب الالتزام بها، حيث انها ليست جلسة عفوية او عادية.

ولكي نتمتع بمظهر راقٍ ومتحضر طوال الوقت لابد من التعرف علي إتيكيت حضور الاجتماعات والمناسبات الرسمية التي تتمثل في النقاط التالية :

التحضير للاجتماع :

يجب أن تستعد للاجتماع، وتعرف مسبقا ما الهدف من الاجتماع؟ وعليه يجب أن يكون لديك دائما خطط جديدة للمشاركة بطريقة إيجابية فعال، مما يؤثر علي مستقبلك المهني بشكل مباشر ورائع.

الاهتمام بمظهر لائق :

عليك الاهتمام بالمظهر اللائق "الفورمال" مع الاهتمام بالنظافة الشخصية لترك انطباع جيد.

الحضور في الموعد المحدد :

يجب عليك الالتزام بموعد الاجتماع أو الحضور قبله بـ ٥ دقائق، كي تعبر عن اهتمامك والتزامك بموعد الاجتماع، فالتأخير يوحي بعدم الالتزام وعدم تحمل المسئولية.

عرف نفسك للحضور بوضوح ولباقة :

خاصة مع الاشخاص الذين تشاهدهم لأول مرة، عند حضور أي اجتماع، عليك بمصافحتهم بشكل لائق ، وبصورة تنمّ عن اهتمام بهم، وأن تطيل قليلاً وقت المصافحة مع التعريف بنفسك بشكل لا يكون مبالغ فيه ومختصر وفيه معلومات عنك وعن عملك وهذا الأمر يعطي انطباع جيد عن الاحترافية في العمل.

الاستماع الجيد والامتناع عن تناول أي طعام :

يعد الإنصات لهدف الاجتماع، أمرا هاما، فلا يجب الانشغال بالأكل أو الشرب المقدم أثناء وقت الاجتماع، حتّى إن قدّم أحد الحاضرين إليك فواتح الشهية، فيجب عليك تجنب تناولها، لأن من شأن ذلك أن يعطي انطباعًا جيّدًا عنك أمام الآخرين.

أضف إلى ذلك، عليك الامتناع تمامًا عن مضغ اللبان أو الحلوى.

فليس من الإتيكيت جعل المسئول يتحدث أمامك وتتجاهله بانشغالك بتناول الطعام أو غيره. لكي تعطي انطباعا جيدا بأنك مهتم بالعمل والاستماع لما يدور وليس مشغولاً في الطعام، وايضاً لكي لا تصدر صورة سيئة عنك بأنك غير جدير بالثقة أو المسئولية.

عدم الانشغال بالهاتف وضعه في وضع "صامت" :

لابد من ضبط الموبايل على وضع "الصامت"، مع التخلّي عن استخدامه في استقبال أي محادثات أو تصفّح الإنترنت أو أي تطبيق خلال المناسبات والاجتماعات الرسميّة، بحيث لا تشتت بين رسائل قادمة لك وبين التركيز في الاجتماع ولأن هذا الفعل يعطي انطباعا سيئا لرؤسائك ومنها انك مهمل في العمل وغير مكترث بهم أو بوجودهم، ويفضل وضعه على خاصية الصامت طوال وقت الاجتماع. واستخدمه فقط في ال break أو لأمر هام فقط.

الحفاظ على الألقاب :

من المهم، الحفاظ علي الألقاب كمثال: لو صديقي المقرب هو مديري بالعمل فليس من الإتيكيت أثناء الاجتماع أن أجرده من لقبه وأنادي له بصيغة الأصدقاء.

ابتعد عن الململة :

يقع البعض في اجتماعات العمل أو الاجتماعات الرسميّة، في أخطاء مثل: هزّ الرجلين والحركة العشوائية المستمرة للجسم، أو طرقعة الأصابع أو "الشخبطة" على الاوراق التي امامك أو الرسم عليها أو إظهار الشعور بالملل... هذه التصرّفات المذكورة تعكس عدم اهتمامك بالاجتماع، واستخفافك بالأشخاص المتواجدين فيه.

ويعطي انطباع عنك أنك مللت من الجلوس في الاجتماع.

عدم الثرثرة :

ينبغي في الاجتماعات الرسمية، عدم الحديث بكثرة مع الحاضرين أثناء الاجتماع أو سؤالهم أسئلة شخصية لو أول مرة تقابلهم، ويفضل الانتظار حتى البريك لبدء تعريف نفسك بالحضور الجدد والحفاظ علي الرسمية في المعاملة طوال الوقت.

اجتماع المسئولين والموظفين بالمؤسسات الإعلامية :

تعرف الاجتماعات بأنها جميع أشكال اللقاءات التي تتم بين الأفراد لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتحقيق التفاهم بين المجموعة .

غير أن كلمة اجتماع قد تستخدم في سياق أشمل لوصف المؤتمرات والاجتماعات والندوات جميعاً. وتهدف الاجتماعات عموما إلى إجراء بعض المناقشات الرسمية أو غير الرسمية.

وتعقد الاجتماعات على نطاق أصغر ولديها عدد أقل من المشاركين. فهي أكثر رسمية ويمكن أن تعقد في المنزل. وتنتهي الاجتماعات في غضون ساعات.

ويمكن اعتبار جميع المؤتمرات كنوع من الاجتماعات. ومع ذلك ، لا يمكن اعتبار جميع الاجتماعات بمثابة المؤتمرات. يمكن أن يكون الاجتماع نوعًا رسميًا أو غير رسمي. قد يتم عقد اجتماع غير رسمي للترفيه أو لبعض المناقشات الخفيفة. ومع ذلك ، عادة ما يتم عقد اجتماع رسمي لمناقشة أو مشاركة أمور مهمة ، كما هو الحال في المكاتب.

وتعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة اتصال فعالة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط، وتبادل وجهات النظر ومناقشتها مع المجتمعين.

ولكي يحقق الاجتماع أهدافه يجب أن يخطط له بحيث يحدد الغرض منه، فلا يطالب من العضو التوجه إلى اجتماع دون أن لا يعرف الغرض منه، كما يجب أن تحدد موضوعات المناقشة في الاجتماع والأعضاء الذين يشاركون فيه وموعده، فضلاً عن إعداد كافة الترتيبات اللازمة لعقد الاجتماع وإجراء المراجعة النهائية أو الكتيبات كوسيلة للإيضاح تسهل مهمة وليستوعب الأعضاء ما يقدمه من معلومات.

أما المقابلات واللقاءات الرسمية فتعتمد بصفة أساسية على عملية تبادل الآراء والأخذ والرد بين طرفي المقابلة وعادة ما يكون الهدف من المقابلات أو اللقاءات تحقيق غرض أو عدة أغراض مما يأتي:

- ❖ الحصول على المعلومات ومعرفة الحقائق.
- ❖ نقل المعلومات.
- ❖ التأثير أو الدفع.
- ❖ تحقيق التعاون.

إتيكيت إدارة الاجتماع:

عند إدارة اجتماع يصبح من يرأسه في دائرة الضوء فبجانب المهارات الإدارية يجب أن يتمتع من يدير الاجتماع بالمعرفة التامة لإتيكيت إدارة الاجتماعات.

وتلخص أهم قواعد الاتيكيت الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع فيما يلي:

- التفكير الجيد في موعد الاجتماع.
- إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده بوقت كافي.
- تقديم الاعتذار في حالة عدم إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقت كافٍ.
- انتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأني وتفكير عميق.
- توزيع جدول أعمال الاجتماع قبل موعده بوقت كافٍ.

- يقرر الداعي للاجتماع مسبقاً الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين عن الحضور.
- تقديم المشاركون الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل.
- معاملة المسئولين التنفيذيين الأصغر سناً بطريقة إنسانية.
- الوعي والإدراك لأي توتر يمكن حدوثه أثناء المناقشات والعمل على إزالته.
- أن يضع رئيس الاجتماع عيناً على الساعة. وعيناً أخرى على جدول الأعمال.
- عدم التدخين إذا كأن ذلك غير مسموح به في غرفة الاجتماعات.
- أن يمنع رئيس الاجتماع من يحاولون أخذ أكثر من حقهم بذكاء وسرعة بديهة.
- العمل على أن يكون مكان الاجتماع مريحاً للجميع.
- إذا كان زمن الاجتماع طويلاً جداً فمن المناسب أن يتخلله فترة راحة.
- الثناء على كل من يقدم إيضاحات أو عرضاً أو كلمة في الاجتماع والثناء على كل من ساعد في الإعداد للاجتماع.
- إبلاغ المجتمعين بموعد الاجتماع المقبل.

إتيكيت اجتماعات العمل( ):

لاجتماعات العمل طابع رسمي، حيث يجتمع المدراء ورؤساء الأقسام والمستشارين مع الموظفين لشرح الخطط والاستراتيجيات التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، لذلك يجب الالتزام بقواعد الإتيكيت قدر الإمكان وهي:

- لا يجوز التأخير عن أي اجتماع، والحرص على التواجد في قاعة الاجتماعات قبل الوقت المحدّد لأن التأخير يعطي انطباع سيء عنك، وسيظن المسؤولين أنك موظف غير جدير بالثقة.

– أهم ما يجب أن تقوم به عند الدخول إلى قاعة الاجتماع إلقاء التحية على جميع الحاضرين، ولا بأس من مصافحة الضيوف والترحيب بهم دون خوض حوارات مُطوّلة معهم، فهذا يعطي انطباع جيّد عنك، ثم اجلس في المكان المخصّص لك.

– استمع وانصت لكل كلمة تقال في الاجتماع، واحذر من أن تقاطع الشخص المتحدث فهذا الأمر منافي لقواعد الحوار والاتيكيت، وانتظر لحين يأتي دورك في التحدث عندها اشرح وجهة نظرك بلباقة وعبّر عن رأيك بالآراء المطروحة دون تعصب أو نقد سلبي.

– انتبه لحركات جسدك خلال الاجتماع لأنّ الجسد يكشف عن الأفكار والأحاسيس التي نشعر بها، فمن غير اللائق أن تظهر للشخص المتحدّث أنك تشعر بالاشمئزاز أو الغضب بما يقوله، لذا حاول أن تسترخي دائمًا وحافظ على بشاشة وجهك وابتسامتك وتعامل مع النقد الموجه إليك بروح رياضية.

– يسود الاجتماعات طابع رسمي، لذا من غير اللائق أن تحضر الاجتماع بملابس رياضية حيث لا بد من ارتداء الملابس الرسمية الأنيقة التي غالبًا ما تكون بدلة مع ربطة عنق، ولا تنسى أن تسرح شعرك وتشذب لحيتك حتى تظهر بشكل جذاب.

– التحضير الجيّد للاجتماع يساعدك على شرح وجهات نظرك بطريقة صحيحة ويساعدك على المناقشة بعمق دون ارتكاب أي خطأ، لذا احرص على التحضير المسبق للاجتماع ولا تنسى أن يكون كلامك واضح وبسيط حتى يفهم الجميع ما تقوله.

✍ الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد أو قبل الوقت المحدد بخمس دقائق.

- في حالة الحضور إلى اجتماع لأول مرة ويكون المدعو غير معروف للمجتمعين أو لرئيس الاجتماع فعليه تقديم نفسه للمجتمعين بطريقة ودية قصيرة.
- إذ لم يكن محدداً مكان كل مدعو إلى الاجتماع، بواسطة بطاقة التعريف التي توضع على مائدة الاجتماع، فيجب ألا يتقدم لأخذ مكان قبل أن يشير إليه رئيس الاجتماع أو أحد معاونيه بمكان جلوسه.
- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب فيمكن الدخول في حوار ودي مع الجالسين.
- أن يكون المدعو إلى الاجتماع مستعداً للحضور إلى الاجتماع ومناقشة موضوعاته، وذلك قبل الدخول للاجتماع.
- إذا رغب أحد المجتمعين استخدام جهاز لتسجيل حوار الاجتماع، فيجب الاستئذان مسبقاً من رئيس الاجتماع.
- ألا يستغل وقت مناقشات الآخرين في الرسم بطريقة (نصف واعية) على الأوراق الموجودة أمامه.
- عدم مقاطعة الآخرين أثناء الحديث.
- عدم الاستحواذ على المناقشة أو الإطالة في عرض وجهات النظر.
- من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة.
- الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة، مع تجنب الخلاف العنيف في أي مناقشة.
- أن يفكر عضو الاجتماع قبل أن يتكلم.
- يجب شكر رئيس الاجتماع في نهاية الجلسة.

إتيكيت الاجتماعات أونلاين( ):

تحولت الكثير من الأعمال بمختلف المجالات بشكل كلي للاعتماد على الاجتماعات أونلاين، وهذا لا يعني أن ليس لهذه الاجتماعات قواعد جديدة ضمن اتيكيت اجتماعات العمل، وهي قواعد تساعد على إبراز مظهركِ بشكل مناسب كما أنها تعلمكِ مهارات أساسية مثل فن التحدث بطريقة لبقة أو الظهور بالمظهر المناسب:

اختبار الإعدادات قبل الاجتماع:

إن الهدف من الاجتماعات أونلاين هي قدرة الجميع على رؤية وسماع الآخرين بوضوح وعليه عوض إضاعة وقت الجميع يجب اختبار الإعدادات بشكل مسبق للتأكد من كون الصوت والصورة يعملان بشكل مثالي، حتى وإن كنتِ مشاركة في الاجتماع ولن تتحدثي فإن اختبار المشكلات في الإعدادات ضروري.

الالتزام بالجدول المحدد:

في حال كنت أنت الجهة التي ستدير الاجتماع يجب الالتزام بالجدول الذي حددته والموعد الذي حددته للبدء بالاجتماع، لا أحد يستمتع بالانتظار أمام شاشة الكمبيوتر أو الهاتف لظهور الشخص الذي سيدير الاجتماع كما أن التأخر عن الموعد ينم عن قلة احترام للآخرين. وفي حال كنت من المشاركين يجب بطبيعة الحال الالتزام بالموعد كما هو الحال في اجتماعات العمل الفعلية .

في المقابل إن كنت من المشاركين وتأخرت عن الحضور يجب عدم تعطيل الاجتماع من خلال طرح الأسئلة حول ما تم الحديث عنه .

أيضاً يجب إنهاء الاجتماع في الوقت المحدد أيضاً، هذا للشخص الذي يريد الاجتماع وذلك لأن المشاركين لديهم أعمالهم التي عليهم القيام بها أو قد يكون

لديهم إجتماعات أخرى عليهم حضورها، في المقابل في حال كنت من المشاركين عليك عدم البدء بطرح الأسئلة أو البدء بنقاش خلال الدقائق الأخيرة من الاجتماع تفادياً لإطالته .

الحد من الإلهاءات:

الإلهاءات لها تأثيراتها الكبيرة على الاجتماعات الافتراضية ومسارها. من السهل الافتراض بأنه بحكم أنك لا تتواجد في نفس الغرفة مع الزملاء فهم لن يلاحظوا قيامكم بالنظر إلى هاتفك، أو الرد على البريد الإلكتروني ولكن هذا غير صحيح، فهم سيلاحظون ذلك، الإلهاءات يمكنها أن تعطل مسار الاجتماعات وذلك لأنك ستفوت على نفسك كل ما يقال، وبالتالي ستجد نفسك تطلب من الشخص الذي يدير الاجتماع إعادة تكرار ما قاله ما يعني تعطيل الاجتماع وإزعاج الآخرين.

خلال الاجتماع يجب وضع الهاتف على خاصية الصمت:

في حال كنت تستخدم الهاتف فيجب عدم إنجاز الأعمال على الكمبيوتر بل التركيز وبشكل كلي على الاجتماع. في المقابل في حال كنت تستخدم الكمبيوتر لحضور الاجتماع فيجب إغلاق كل النوافذ والتركيز على ما يحدث في الاجتماع.

يجب عدم مقاطعة الآخرين خلال حديثهم:

وذلك لأن الأمر سيحدث فوضى وبلبلة خصوصاً وأن هناك دائماً تأخيرا في وصول الصوت والصورة وبالتالي يصعب تحديد متى ينتهي شخص من الحديث ومتى يبدأ آخر بدقة .

ارتداء الملابس المناسبة:

كشفت حالات كثيرة وبشكل غير مقصود عن عدم ارتداء المشاركين بالاجتماعات الافتراضية الملابس المناسبة، فليس المطلوب التأنق أو ارتداء ملابس رسمية، بل ملابس مقبولة أي ملابس النوم ممنوعة. في المقابل فإن ارتداء القميص من دون

سروال تسبب بإحراج عدد لا يحصى من العاملين حول العالم لذلك لا داعي للانضمام إليهم .

منح الخلفية الاهتمام الكافي:

يجب اختيار المكان المناسب بعناية خصوصاً أن الخلفية ستظهر في الكاميرا. لذلك يفضل أن تكون الخلفية هي حائط خال كلياً من أي إضافات، أي عدم الجلوس في مكان يظهر فيه حائط يحتوي على رفوف عديدة تحتوي على عشرات الأشياء، كما أن اختيار الموقع هذا، أي الذي يظهر الحائط فقط، سيقلل من نسبة ظهور أي فرد من أفراد العائلة في الفيديو.

تفادي التحرك بسرعة:

الإتيكيت الخاص باجتماع العمل يجب أن يضع بالحسبان الواقع التقني للاجتماعات. التحرك بسرعة أو القيام بحركات مفاجئة سيجعل الصورة تبدو غير واضحة للآخرين، خلال الاجتماعات الافتراضية يجب أيضاً المحافظة على تعابير وجه محايدة والنظر مباشرة إلى الكاميرا، وذلك لأنها البديل عن القيام بتواصل بصري مباشر مع الآخرين، النقطة هذه هامة أيضاً لأنه وكما هو معروف فإن الصور خلال الاجتماعات الافتراضية غالباً ما تتجمد وبالتالي ستجنب نفسك التجمد بتعابير مضحكة أو غريبة.

البدء بالاجتماعات بشكل صحيح:

الاجتماعات وبشكل دائم يجب أن تبدأ بمقدمة، في حال كنت الجهة التي تدير الاجتماع، فإن الخطوة الأولى هي بجعل كل شخص يعلن عن حضوره، المقاربة هذه هامة وذلك لأنها تجعل الآخرين يعرفون هوية الآخرين المشاركين في الإجتماع خصوصاً وإن كان عدد المشاركين كبيراً، لاحقاً يمكن القيام بعملية تعريف أخرى سريعة والتي تتضمن دور كل شخص والمسؤوليات المنوطة به .

فترات راحة للاجتماعات الطويلة :

بعض الاجتماعات الافتراضية قد تطول مدتها أو قد تكون مدتها المحددة بشكل مسبق طويلة جداً، العمل أونلاين والاجتماعات أونلاين تملك القدرة على استنزاف المشاركين بشكل كبير ، لذلك في حال كانت مدة الاجتماع طويلة يجب منح المشاركين فترات راحة وتحديدها بشكل مسبق وتوزيعها على المشاركين مع جدول العمل.

أيضاً هناك نقطة هامة وهي أن بعض المشاركين في الاجتماعات لا يتطلب المسمى الوظيفي الخاص بهم حضور الاجتماع كاملاً، لذلك يجب السماح لهم بالمغادرة بعد أن يتم مناقشة الأمور التي تتعلق بهم بشكل مباشر أو غير مباشر.

إنهاء الاجتماع بتلخيص فعال:

الخطوة الأخيرة قبل انتهاء الاجتماع ليس تسجيل الخروج وإكمال المهام التي يجب القيام بها.

المبحث الثاني

إتيكيت حضور المؤتمرات

المؤتمر هذا المصطلح يعني الحدث الأكبر ، ربما لمئات بل لآلاف الأشخاص.
وتستمر المؤتمرات أحياناً لعدة أيام وقد تتضمن برامج اجتماعية متشعبة ومعارض.
ويشمل الكثير من المؤتمرات الكبرى أعضاء من مختلف أنحاء العالم، ويتم فيها بحث القضايا ذات الاهتمام المحلي والعالمي.
كما ان المؤتمرات هي تجمّع رسمي علمي بمحاور محددة، ومعلنة بفترة زمنية كافية، تُعرض فيه أبحاث علمية وأوراق عمل ميدانية حول موضوع علمي محدد تشرف عليه لجنة علمية وقد تمتد الجلسات فيه إلى يومين وقد يكون التسجيل فيه برسوم وتُتاح فيها المداخلات ثم يجب أن يختتم بتوصيات علمية ولا يشترط في المؤتمر انعقاده الدائم وقد يعقد مرة واحدة فقط.
وتكون المؤتمرات أكثر رسمية، وتنتشر على مدى عدة أيام وتتطلب الإقامة والمرافق الأخرى للمندوبين.
ويعتبر المؤتمر بشكل عام نوعًا من الاجتماعات الرسمية. تجمع معظم المؤتمرات بين الأشخاص الذين لديهم اهتمامات مماثلة.
يعرف المؤتمر على انه مجموعة من الأفراد بينهم أمر مشترك يجتمعون معا لمناقشة أمور تهمهم فى مجال عملهم يعرف المؤتمر على انه مجموعة من الأفراد بينهم أمر مشترك يجتمعون معا لمناقشة أمور تهمهم فى مجال عملهم .

كما أن المؤتمر هو اجتماع رسمي يهدف الي النقاش وحل المشكلات والتشاور. إنه منصة حيث يجتمع الناس حول موضوع ما. نظرًا لأن المؤتمرات لها أهداف محددة ، فإنها يمكن أن تستمر لعدة أيام.

وهناك أنواع مختلفة من المؤتمرات ، مثل المؤتمرات الأكاديمية ، والمؤتمرات التجارية ، والمؤتمرات الإعلامية ، والمؤتمرات الدينية ، وما إلى ذلك. يعد المؤتمر الأكاديمي مكانًا للأكاديميين والباحثين لعرض أعمالهم ومناقشتها. مؤتمر الأعمال هو مؤتمر يركز على الاتجاهات والفرص الجديدة في العمل. الأفكار المبتكرة والمعلومات الجديدة يمكن تبادلها في جميع أنواع المؤتمرات. من المهم ملاحظة أن المناقشات غير مسموح بها في بعض المؤتمرات.

ويحتوي المؤتمر عادةً على تنسيق منظم. يتم اختيار المتحدثين والموضوعات قبل المؤتمر. سيكون هناك متحدث رئيسي يلقي خطاب الكلمة الرئيسية. يمكن ملاحظة ذلك بشكل شائع في المؤتمرات الأكاديمية والمؤتمرات التجارية.

هدف المؤتمر :

هناك عدة أسباب لعقد أي مؤتمر تتمثل فيما يلى:

- ظهور ابحاث واكتشافات واختراعات حديثة يتم الاعلان عنها فى المؤتمر.
- مشكلات وقضايا مجتمعية معينة .
- المؤتمرات السنوية للجهات والمراكز البحثية والجامعات والكليات.
- الحاجة المستمرة الى زيادة المستوى المعرفى والخبرات المختلفة.

إتيكيت حضور الندوات :

الندوة هي شكل من أشكال اللقاء الأكاديمي ويمكن عقدها في مؤسسة أكاديمية أو تقدمها مؤسسة مهنية أو تجارية. والندوة عادة ما تكون اجتماعات متكررة تركز في كل مرة على مواضيع محددة. من المتوقع أيضًا أن يشارك الحضور بنشاط في هذه

الاجتماعات. تتحقق المشاركة الفعالة من خلال الانخراط في مناقشة حول موضوع ذي الصلة. ويقود الندوة دائمًا قائد الندوة أو المدرب الذي يدير المناقشة.

على الرغم من أن الندوات أكاديمية بطبيعتها ، يمكن تصنيف الندوات أيضًا في عدة فئات مثل الندوات التعليمية والندوات التجارية وما إلى ذلك.

ويمكن عقد ندوة على مدار عدة أيام ، وفقًا لسياق الندوة وتعقد الندوات لتبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين. تهدف الندوات إلى توفير المعرفة والمهارة المتعلقة بموضوع معين.

مراجــع الفصـــــل الرابـــــــع

١- سارة ساويرس ، خبيرة توضح ٧ قواعد فى إتيكيت حضور الاجتماعات الرسمية ، تاريخ النشر ٢٠٢١/١١/٢٣ ، علي الرابط التالي https://www.dostor.org/3635433

٢- اتيكيت الاجتماعات الرسمية ، منشور علي الرابط التالي :

https://www.al-yom.com/archives/394920

٣- سما سعيد ، اتيكيت حضور الاجتماعات والمناسبات الرسمية.. الأكل ممنوع واعمل الموبايلSilent ، تاريخ النشر ٢٠٢١/١٠/٣ ، علي الرابط التالي :

https://www.youm7.com/story/2021/10/3/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%AD%D8%B6%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%A7%D8%B3%D8%A8%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B3%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%83%D9%84-%D9%85%D9%85%D9%86%D9%88%D8%B9-%D9%88%D8%A7%D8%B9%D9%85%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A8%D8%A7%D9%8A%D9%84-Silent/5481511

٤- أسماء عثمان ٤ قواعد في إتيكيت الاجتماعات والمقابلات الرسمية ، تاريخ النشر ٢٠٢١/١٠/٨ ، علي الرابط التالي :

https://www.sayidaty.net/node/1286226/%D9%84%D8%A7%D9%8A%D9%81-%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%8A%D9%84/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA/4-%D9%82%D9%88%D8%A7%D8%B9%D8%AF-%D9%81%D9%8A-%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%A7%D8%A8%D9%84%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B3%D9%85%D9%8A%D8%A9

٥ – أهم قواعد الإتيكيت في الحياة الاجتماعية والعملية ، تاريخ الاطلاع ٣١ / ١ / ٢٠٢٠ ، متوافر علي الرابط التالي :

https://www.annajah.net/%D8%A3%D9%87%D9%85-%D9%82%D9%88%D8%A7%D8%B9%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%8A%D8%A7%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A9-article-25241

٦ – اتيكيت الاجتماعات ، تاريخ النشر ٢٠٢١/٩/١٧ ، علي الرابط التالي :

https://www.layalina.com/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AA-420788.html#2

الفصـــــل الخامـــس

إتيكيت التعاملات اليومية

المبحث الأول

إتيكيــت التعـارف

إتيكيت تعارف الإعلامي في الحياة العامة ( ):

التواصل في العلاقات الإنسانية والتعارف بين البشر أشبه بعمليّة التنفّس، فكلاهما يهدف إلى استمرار الحياة من هذا المنطلق، لا بدّ للفرد أن يختلط بالناس، وبالتالي عليه أن يراعي الأصول التي يجب اتباعها أثناء عملية التعارف، فيما يلي:

-يجب الحرص على أن يقتصر تعريف نفسك على اسمك واسم عائلتك قبل الزواج أو بعد. ومن غير المستحب الاعلان عن اسمك الثلاثي، بل اختر الثنائي.

- يجب تقديم الأشخاص الأقلّ أهمية من حيث المركز الاجتماعي أو الوظيفي إلى الأشخاص الأكثر أهميّة أو الأكبر سنًّا.

-من المفضّل استعمال الصيغ عند تقديم الأشخاص إلى بعضهم البعض، مثل: "اسمحي لي أن أقدّم لك فلانًا... أو سيدتي اسمحي لي أن أعرّفك إلى الآنسة... وبالإمكان تجاوز هذه الصيغ باستبدالها بصيغ أخرى: الآنسة... أعرّفك إلى السيّدة... حيث يتمّ تقديم الأصغر إلى الأكبر، والأقلّ رتبة إلى الأعلى رتبة.

- لا بدّ من تقديم الرجل إلى المرأة، بغضّ النظر عن سنّه.

-ليس على السيدة أن تنهض، إذا كانت جالسة لتحّيي الرجل أو المرأة بيدها، إلا إذا كان الشخص ملكًا أو رئيسًا أو حاكمًا أو سفيرًا أو رجل دين أو سيّدة متقدّمة في السن.

-يجب الحرص على معالجة الأمر بذكاء، عند نسيان اسم أحد المتعارفين بالقول: "أعتقد أنكما تعرفان بعضكما، ولا حاجة إلى التعريف بكما". عندئذ يُبادر كلّ منهما إلى

ذكر اسمه.

–يجب الحرص على أن يسبق اللقب الاسم عند التعريف.

– لا بدّ من تعريف بنفسك ببساطة في المآدب الرسميّة للجالسَ إلى جوارك، عندما تمد يدك للمصافحة؛ وذلك بأن تذكر اسمك كاملًا.

–يجب الانتباه إلى عدم تكرار اسم المتعارفين عند تقديم شخص إلى آخر أو إلى مجموعة، بل ذكر اسم كلّ منهم، مرة واحدة، أمام الجميع. فمثلًا، لا نقول: "سيدتي فلانة... سيدة علانة.

إتيكيت تعارف الإعلامي في الحفلات الرسمية:

خلال الحفلات الرسمية أو المناسبات ذات الطابع المحلي أو الدولي، تتطلب طبيعة عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم أو من يعمل في السلك الدبلوماسي إلى التعرف على الآخرين، أو قد يكون الوسيط في تعريف شخصيتين ببعضهما البعض.

أنواع التعارف :

أ – التعارف المقصود : يتم بالأسلوب المباشر أو من خلال طرف ثالث أو يتم بعد الاستعلام عن رغبة كل من الطرفين في إتمام التعارف أو بدون استعلام وفقاً للظروف .

مثال ذلك : التعارف ببطاقات الزيارة وهو تعارف مقصود يتم بالأسلوب المباشر بين الدبلوماسيين وأعضاء السلك القنصلي .

ب – التعارف العارض : تتيح المناسبات العارضة مثل الالتقاء في مصعد العمارة او في مدخلها أو التوقف لمساعدة صاحب سيارة تعطلت في الطريق فرصاً لتبادل الحديث وقد يؤدي هذا للتعارف .

ج – التعارف في الحفلات :

قواعد وآداب التعارف في الحفلات تتمثل فيما يلي:-

* قدم نفسك إلي الشخص الأكبر سنا أو مركزا .

* الرجل يقدم نفسه إلي السيدة الأعلى إلا في حالة الملوك والرؤساء .

* تقدم الشابة الأصغر سنا نفسها إلي الأكبر سنا .

* تقدم الآنسة نفسها إلي السيدة المتزوجة إلا إذا كانت الآنسة اعلي درجة فتتقدم السيدة المتزوجة نفسها إلي الآنسة .

* الرجال يتقدمون بالتحية إلي النساء .

* السيدات تجلس في مقعدها عند التعارف أو المصافحة .

* يقوم الرجل من مقعده لمصافحة رجل آخر أو سيدة

* تقوم النساء لمصافحة الرجل الكبير في السن.

* إذا شعرت إن الوسيط أو رجل العلاقات العامة نسي اسمك أو لا يعرفك فسارع إلي إعلان اسمك بنفسك.

* إذا دعيت إلي حفل استقبال ووجدت انك لا تعرف أحدا فماذا تفعل قبل الدخول إلي القاعة.. تأمل وتوقف قليلا وحاول التغلب علي الحالة وخذ نفسا عميقا وابتسم بهدوء وتفحص المدعوين في القاعة بسرعة وحاول أن تقف إلي جانب مجموعة صغيرة وانتظر قليلا حتى يتوقف الحديث وقدم نفسك ليحدث بعد ذلك قبول وارتياح.

إتيكيت التعريف والتعارف:

عند تعريف شخصين بعضهما على بعض.

الخطوة الأولى :الاسم الأول الذي تلفظه هو اسم اهم شخصية بين الموجودين.

الخطوة الثانية :تقديم أسماء الأشخاص الآخرين لهذه الشخصية المهمة.

المبحث الثانـــي

إتيكيت التحية والمصافحة والجلوس

١ - إتيكيت المواعيد :

تعتبر الدقة في المواعيد من الأمور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي تتنافي مع الذوق السليم بل تتعارض مع الأخلاق الحميدة وأساس فنون الاتيكيت.

وليس معني احترام المواعيد هو الوصول إلى مكان الاجتماع أو المناسبة قبل الموعد فإن ذلك أيضاً يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد لدخول مكان المناسبة قبل الموعد بوقت كبير.

وفي نفس الوقت ليس الحديث عن احترام المواعيد موجهاً فقط إلى المدعو للاجتماع أو المناسبة أو الحفل، ولكن إلى الداعي أيضاً، فقد يحضر أحد الأشخاص إحدى المناسبات في الموعد المحدد، دون وصول الداعي، فإن ذلك من قبيل الصفات التي تتنافى مع الذوق السليم وقواعد الاتيكيت.

وقد يتأخر بعض المدعوين عن الموعد المحدد ليكون الجميع في شرف استقباله من قبيل التدليل أو الدلال، وتوجد بعض الاجتماعات لا يجوز التأخر عنها ولو للحظة واحدة، وهي تلك التي يحضرها رئيس الدولة أو من ينوب عنه.

٢ - إتيكيت التحية :

– الرجل هو الذي يبدأ بتحية المرأة .

– الرجل أو المرأة الأصغر سناً والأقل رتبة يبدأ كل منهما بتحية الرجل أو المرأة الأكبر سناً والأكثر أهمية .

– المرأة هي التي تبدأ بتحية المسؤول الرسمي أو رجل الدين .

– عندما يلتقي الرجل والمرأة :

في المصعد : يطفئ سيجارته إذا دخلت معه الي المصعد .

علي السلم : يترك المرأة تصعد قبله وهو يصعد وراءها وعند النزول ينزل هو قبلها وهي وراءه وفي بعض البلدان يصعد الرجل قبلها .

في الشارع : يتحدث الرجل مع المرأة بصوت خافت .

في الأتوبيس : يقدم لها مكانه إذا لم تجد مكاناً شاغراً .

في القطار : لا يفتح زجاج النافذة قبل أن يستأذنها .

في الطائرة : لا يحدثها إذا وجدها غارقة في القراءة .

٣ - إتيكيت المصافحة ( )

المصافحة هي أكثر من تحية، إنها رسالة حول شخصيتك ومستوى ثقافتك .

المصافحة هي إدارة مهمة حول الصفة والانطباع الأول الذي ترغب في أن ترسمه في مخيلة الآخرين .وفي العمل المصافحة باليد هي المصافحة المقبولة عالميًا.

كيف نصافح ؟

الإجابة فيما يلي :

– الوقفة الصحيحة والتواصل بالعين مع توازي الرجلين باتجاه المصافح.

– تكون المصافحة بإيجاز، وتستطيع إنهاء المصافحة بالرجوع إلى الخلف

أولا وهي إشارة انتهاء المصافحة.

- تجنب المصافحة وفي اليد عطر.

-يجب أن تتصف المصافحة بالدفء والقوة المعتدلة في نفس الوقت.

-عند المصافحة يجب أن تخلو اليد من القلم أو أي شيء آخر مثل المنديل الورقي أو مفاتيح السيارة.

-لا تمد يدك للمصافحة للشخصية المهمة ما لم تبادر هي بالمصافحة.

-لا تمد يدك للمصافحة للسيدة ما لم تبادر هي بالمصافحة.

-تجنب ارتداء الخواتم الكبيرة في اليد اليمنى.

- يجب أن تبتعد اليد قبل الانتهاء من التعريف.

- تحدد المصافحة بوقت يتراوح بين 3 -2 هزات ولكنها غير محسوسة.

- لا تستعمل قبضة عنيفة.

- المصافحة باليد كاملة وليس بطرفها.

- يد واحدة افضل من يدين.

- اترك مسافة(الدخول لمسافة 45 – 30 سم)للمصافحة ثم الرجوع للخلف.

-المصافحة تختلف من دولة إلى أخرى ولكنها في البروتوكول واحدة.

-لا تجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين.

- يجب عدم وضع اليد على الكتف أثناء المصافحة.

- من غير اللائق المصافحة مع ارتداء القفاز.

- المصافحة في الطرقات غير مستحبة، ويكتفي بالإيماء والابتسامة.

وفيما يلي بعض الآداب التي عليكِ الالتفات إليها عند مصافحة أحد ما:

-إن كنت تصافح من هم أكبر منكِ سناً وتجربة وشأناً، فبادر أنتِ لهذه الخطوة؛ إذ

ستعكس درجة ثقتكِ بنفسكِ وتواضعكِ ولياقتكِ.

-احرص دوماً على النظر في عين من تصافح. إياكِ والمصافحة فيما أنتِ تنظر باتجاه آخر.

-حاول الابتسام بتودّد حين تصافح أحداً ما. ما جدوى المصافحة إن كنتِ متجهم؟

-لا تضغط كثيراً على يد من تصافح ولا ترخ يدكِ كثيراً فتبدي بمظهر غير المكترث. أمسك بيد من تصافح بشكل طبيعي غير مفتعل.

-لا تطيل مدة المصافحة ولا تهز اليد مراراً أو تضع يدكِ الثانية على كتف من تصافح.

-لا تصافح بيد فيما أنتِ تضع يدكِ الثانية في جيبكِ.

-لا تصافح في وقت يتصافح فيه اثنين. أن تضع يدكِ فوق أيدي الآخرين وهم يتصافحون، سلوك طفولي لا ينمّ عن دراية بقواعد اللياقة.

-لا تصافح أثناء إمساككِ بالسيجارة. اترك السيجارة جانباً حين تهمّ بالمصافحة.

-إن دخلتِ وسط جمع كبير، فيكفي مصافحة القائمين على أمر الفعالية أو المناسبة. ليس هنالك من داعٍ لمصافحة المتواجدين جميعاً.

إتيكيت المصافحة في العمل :

يوجد فارق كبير بين إتيكيت العمل والإتيكيت الاجتماعي، ويتضح هذا الاختلاف في كلمتي "الشهامة واللطف"، فمعاملات العمل تشبه إلى حد ما الضوابط العسكرية.

أ- إذا كنت تفتح الباب للمرأة كنوع من الاحترام لها فنفس الشئ يمكنك أن تفعله مع الرجل المهم .. أو للعملاء أو حتى لزميل يحمل أشياء ثقيلة.

ب- الأبواب المتحركة التي تفتح في جميع الاتجاهات، لابد وأن تكون في المقدمة لدفعها للأمام ثم الانتظار على الجانب للسماح للأشخاص بالمرور.

ج – قد يثير بعض الرجال الفوضى فى المصاعد الكهربائية للسماح للمرأة بالخروج أولاً منها .. إلا إذا كانت هي الرئيسة أو هي العميل ، والقاعدة التي تطبق في هذه الحالة الخروج للمرأة أو للرجل التي/الذي يكون أقرب لباب المصعد.

د – المرأة التي تعاملها بشهامة وبلطف في مجال العمل قد يفهم منه التقليل من شأنها ومعناه العداء وبالتالي فقد المزيد من العملاء.

هـ– ونفس الشئ يطبق على ذوي الاحتياجات الخاصة، بالابتعاد عن المعاملة الخاصة..

مع مراعاة وجود احتياجات جسدية خاصة لهم مثل: عدم رفع الصوت عند التحدث لشخص فاقد البصر، أو إبعاد العكاز عنه أو الكرسي المتحرك .. أو أي وسيلة للمساعدة يعتمد عليها.

أما عن سؤال الشخص المعاق عما إذا كان يريد المساعدة قبل التقدم بها مطلوب حيث تطبق هنا القاعدة الذهبية التي تقر بالتالي "لابد وأن تعامل الآخرين بالطريقة التي يفضلونها".

* **المصافحة بالأيدي**:

– الطريقة المقبولة في تحية العمل للأشخاص الآخرين هي المصافحة بالأيدي، وأن كانت القبلات دخلت مجال التحية أيضاً.

– عند مصافحة الأشخاص بالأيدي، لا تحاول تقبيل شخص دون الآخر فالكل سواء.

– من المعتاد عليه في الإتيكيت الاجتماعي عند مصافحة المرأة لشخص أمامها لابد وأن تكون هي المبادرة أولاً .. أما في إتيكيت العمل لا يهم من الذي يقوم بالمصافحة أولاً والأفضل أن يكون الشخص الذي بيده زمام الأمور.

٤ - إتيكيت الجلوس ( )

أ - إتيكيت الجلوس للرجل :

طريقه جلوسك تعبر عن شخصيتك واتباع قواعد اتيكيت الجلوس يعطى انطباعا مميزا للرجل كما ان اهمالها يؤدى الى الانتقاص من مظهره.

بداية الجلوس :





– يفضّل إرجاع الظهر إلى الوراء، وجعله مفرودًا.

يجب أن يبدأ المرء في الاقتراب من الكرسي، مع الالتفاف إلى الأمام، والرجوع للخلف حتَّى يلمس ظهر ساقه الكرسي. ويتمّ النزول بهدوء، وبمُساعدة اليدين. ثمَّ،

يُرجع الظهر إلى الوراء، مع إبقائه مفرودًا، والرأس مرفوعًا. علمًا أنَّ الانحناء يُعطي انطباعًا بعدم الثقة.

وضعيّة اليدين



الوضع المثالي لليدين، هو أن تكون الأولى على إحدى الساقين عند الفخذ بالقرب من الركبة، والأخرى على الساق الأخرى، ولكن إلى الوراء قليلًا.

إذا رغب المرء في وضع ساق على الأخرى، يجب أن يحرص أن يكون باطن القدم في اتجاه الأرض، مع الإشارة إلى أنَّ هذه الوضعيَّة في الجلوس تشي بثقة المرء في نفسه، ولكن ستمثِّل إهانة للطرف المقابل إذا كان باطن القدم في اتجاهه!

ما هي وضعيّة الجلوس المُناسبة؟



قد تبدو الوضعيَّة التي تُبقي الساقين إلى جانب بعضهما البعض الأكثر مُناسبةً للمرء. وفي هذا الإطار، يُستحسن أن تكون إحدى القدمين خلف الأخرى، لأنّ هذا الوضع مثاليٌّ، بحسب إتيكيت جلوس الرجال.

المسافة بين الرجلين



يرتكب كثيرٌ من الرجال مخالفة لقواعد إتيكيت جلوس الرجال، عندما يباعد رجليه عن بعضهما بشكل مبالغ فيه أثناء الجلوس، فهذه الوضعيَّة غير صحيحة. وعلى العكس من ذلك، ينبغي أن تقلَّ المسافة بين الركبتين عن نصف المتر. علمًا أنَّ الجلوس، مع مباعدة الساقين بشكل مبالغ فيه، يعطي انطباعًا بالعدوانيَّة، وهو ما يضرّ بصورة المرء الاجتماعيّة.

من أوضاع الجلوس الممنوعة بحسب إتيكيت جلوس الرجال، هي الوضعيَّة التي تجعل الظهر ينزلق على الكرسي، مع فرد الساقين! توحي هذه الوضعيَّة غير الرسميَّة بالكسل، ولا تناسب سوى البيت (أو الجلوس مع الأصدقاء المقربين). علمًا أنَّه يجب أن يمتنع المرء عن هزِّ الساقين، لأنّ ذلك علامة على التوتر، ويعطي انطباعًا بعدم الثقة بالنفس.

ب - إتيكيت جلوس المرأة ( ):



تحرص كل النساء والبنات دائما على الظهور بمظهر رقيق وأنيق، ومن أهم ما يلفت الانتباه إلى المرأة هو طريقتها في الجلوس حيث أن طريقة جلوس المرأة تعبر عن شخصيتها ورقتها وأناقتها إلى حد كبير .

وبالتالي فاتقان إتيكيت الجلوس من الضروريات التي ينبغي أن تنتبه إليها كل امرأة تحرص على حسن صورتها لدى المحيطين بها، حيث تقع كثير من السيدات في أخطاء عديدة عند الجلوس، ما يفقدها جانبا كبيرا من جاذبيتها وإطلالتها، ومن ذلك الاتجاه إلى الكرسي بشكل مندفع، أو الجلوس علي حافة المقعد الخارجي وبظهر مقوس، ومد الرجلين للأمام، وذلك كله إنما يشير إلى الافتقار إلى إتيكيت الجلوس ورقيه في المواقف المختلفة.



هناك بعض الأسس العامة التي يجب مراعاتها قبل الجلوس وهي :

– **الهدوء والتمهل** :علي كل امرأة أن تدرك جيدا أن في التمهل والهدوء عند التوجه للمقعد أو الأريكة أناقة ورقي، وكذلك عند الجلوس، ولا تسمحي لساقيك أو ركبتيك بالارتطام بالمقعد، عليك أن تستديري بلطف وتقبضي بيدك على يد المقعد، وتجلسين بهدوء، ومن ثم تدخلين بكامل جسدك حتي تصلين إلي المسند، وضعي يدك اليسري علي يدك اليمني مع التأكيد علي انحراف الرجلين يمينا أو يسارا قليلا، كما يمكنك أيضا أن تجعلي إحدي الساقين متقدمة عن الأخري بحيث يكون الإصبع الكبير لإحدي القدمين ملامسا لكعب القدم الأخرى، مع الانحراف يمينا أو يسارا أيضا، ومن الممكن أيضا وجود قدر بسيط من تشابك الساقين، مع قدر بسيط كذلك من انحراف الساقين.

– **لا لفرد الساقين إلى الأمام** :من أسوأ العادات عند الجلوس هو مد (فرد)الساقين إلى الأمام، لاسيما عند الجلوس في أماكن من دون موائد أو طاولات، مثل الانتظار في البنك أو عيادة الطبيب.

– **لا لـ"المقص المفتوح** :"إذا أرادت المرأة أن تضع "رجل علي رجل" فينبغي الحرص على أن تكون القدم السفلي بنفس اتجاه القدم العليا، فلا يصح أن يشكلا معا وضعية "المقص المفتوح."

- **ثبات وثقة :** من علامات الثقة بالنفس و الثبات لإنفعالي لدى المرأة هو ثبات القدمين على الأرض، وعدم تحريكهما، مع فتحة بسيطة بينهما.

- **الظهر المفرود :** من بديهيات اتيكيت الجلوس أو قواعده الأساسية هي "فرد الظهر" فهو ليس ضروريا فقط من أجل الحفاظ على سلامة الظهر ومنع تقوسه، لكن أيضا هو ضروري كمفردة من مفردات لغة الجسد، حيث يقول صراحة أن صاحبة الظهر الثابت المفرود و الكتفين المتساويين في المستوى هي امرأة قوية وواثقة من نفسها.

- **لا للغرق داخل الكرسي:** من الأخطاء الفادحة الجلوس كالغارقة بمقعدك، إذ يجعلك ذلك تبدين في مظهر سيئ للغاية، ويدل على الاستهتار، والاستغراق في العفوية غير المحببة خارج المنزل، كما أنه يتسبب في جعل هندامك غير مرتب.

- **الجلوس الصحيح علي السفرة :**عند الجلوس علي السفرة في العزومات انتبهي لعدم الجلوس قبل صاحب المنزل، ويكون الجلوس بشكل هادئ، قبل وصول الطعام لا مانع من وضع اليدين علي الطاولة، أما بعد وضع المأكولات يمكنك سند الرسغين فقط، احرصي على ثبات الساقين، ولا تتحركي كثيرا، عند الانتهاء من الطعام إحذري تحريك الكرسي بجسدك، فالطريقة الصحيحة هي الخروج من الكرسي من جهة اليسار.

أنواع إتيكيت جلوس المرأة :

أولا: الجلسة الكلاسيكية :

-عند الجلوس قومي بفرد الجونلة أو الفستان من الخلف ويجب أن تضمي قدميك ولا تكون متباعدة لأنك ترتدين جونلة وليس جينز .

- اجلسي ببطء على الكرسي واجعلي الكعبين إلى الخلف قليلا وإلى اليسار قليلا

– اجعلي ظهرك مفرود دائما ولا تنحني بعيدا عن ظهر الكرسي، وإذا كان الكرسي ليس له ظهر أو ظهره راجعا إلى الخلف اجعلي ظهرك مرودا ومنتصفا.

– قومي بوضع يدك اليسرى فوق ركبتك، وضعي يدك اليمنى فوق يدك اليسرى

– إبقاء الكتفين إلى الأسفل أو الخلف، واجعلي ذقنك وصدرك مرتفعين بعض الشيء.

ثانيا: الجلسة الحديثة :

– اجلسي واجعلي الركبتين قريبتان من بعض ولكن ابقي على مسافة بين القدمين.

– ضعي كفيك مفرودين على الكرسي .

– ميلي إلى الأمام أو الخلف مع الإبقاء على ذراعيك مفرودين.

– إبقاء الكتفين إلى الأسفل أو الخلف، واجعلي ذقنك وصدرك مرتفعين.

وعن الصورة التالية كل الأوضاع صحيحة لكنها لحالات مختلفة.



الصورة رقم ١جالسة وأرجلها متلاصقة ومستقيمة، والصورة رقم ٢ مثل ما قبلها لكن أرجلها مائلة نسبيا وهذه الطريقة كلها أنوثة وهي الأفضل لأنها تعطي شكل أجمل للجسم، بينما الصورة رقم ٣ وضعت رجل على رجل وهذه الجلسة مقبولة بشرط

تكون الأرجل متلاصقة لكنها ممنوعة في أماكن العمل وفي حال وجود أحد أكبر سنا.

وأهم النقاط للجلوس في كل الحالات وهي:

-الركب والأرجل لابد دائما تكون متلاصقة ما بينهم فراغ.

-الاقدام تلمس الأرض ومستقرة عليها ولا تكون معلّقة في الهواء.

-اليد لا تكون متشابكة او متكتّفة ،الأفضل تكون اليد فوق الفخذ مثل الصورة رقم ٣ حتى تظهر ثقتك وارتياحك.

-ظهرك يكون مستقيم حتى إذا كان ما هو ملاصق لظهر الكرسي من أجل سلامة الظهر أولاً ولا تظهري مقوسة الظهر.

- ارتدي أحذية وجوارب نظيفة وأنيقة.

- احرصي على ارتداء بعض الملابس القصيرة والخفيفة أسفل ملابسك واحرصي على أن تكون قصيرة حتى لا تظهر من الفستان أو الجونلة.

- عند الوقوف حاولي أن تفردي الفستان أو الجونلة إلى أسفل قدر المستطاع حتى لا تظهر أرجلك أو الملابس السفلية .

٥ - إتيكيت الاعتذار :

أ – اعتذار الأفراد :

يرتبط السلوك المتحضر للإنسان حين يصدر منه أي خطأ أو نقد تجاه الآخرين ضرورة الاعتذار عما بدر منه.

وقد يرى البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتذار بينما يرى الإنسان المتحضر أنها تستوجب ذلك، وعلى سبيل المثال عندما يتخطى أحد الأشخاص مكانا مزدحما بالناس مثل حفلات الاستقبال، إذ عند الاحتكاك

بشخص ما في الطريق العام، أو الجلوس مضطراً في وضع عكس لاتجاه شخص آخر، أو عند صدور حركة طبيعية بصوت مسموع وخارجة عن الإرادة مثل العطس أو التجشؤ.

وبجانب هذه الأمور البسيطة في شكلها والكبيرة في دلالات السلوك المتحضر، يوجد نوعاً آخر من الاعتذار، وهو الاعتذار عن تلبية دعوة موجهة لنا.

فإذا وجهت لشخص دعوة لحضور إحدى المناسبات فعليه المبادرة واتخاذ القرار، والبت فيما إذا كان سيحضر هذه المناسبة أو سيعتذر عن عدم الحضور.

ب – اعتذار المؤسسات :

باعتبار المؤسسة شخصية اجتماعية اعتبارية، واعتبار إن من يديرها هم بشر، ومن سمات البشر ارتكاب الأخطاء، لذا فان المؤسسات ليست بمنأى عن اقتراف الأخطاء، فمن الممكن أن تتسبب في خسارة مؤسسات أخرى.

ويمكن للمؤسسة أن تتسبب في إلحاق ضرر غير مقصود بإحدى جماهيرها، أو قد تصدر عنها تصريحات إعلامية خاطئة أو مسيئة لأطراف أخرى، أو أتباع إجراءات جديدة غير محسوبة تضر بمصالح قطاع ما من الجماهير...، كل هذه المواقف تتطلب من المؤسسة تقديم الاعتذار للجهة أو القطاع الذي وقع عليه الضرر، وهذا الاعتذار لا يعيب المؤسسة، ولا ينقص من قدرها أو مكانتها، بل هو أمر ضروري لإعادة الأمور إلى سابق عهدها ويشترط عند تقديم الاعتذار تقديم التزامها بإنهاء الضرر الذي حدث.

وترجع أصول دبلوماسية الاعتذار على مستوى المؤسسات إلى دبلوماسية الاعتذار على مستوى الدول التي ظهرت مؤخرا، نظراً لجرأة بعض الدول وإقبالها على تقديم الاعتذار لشعوب أخرى تسببت في إلحاق الأذى والضرر بها، مثل اعتذار اليابان لدول جنوب شرق آسيا عما ألحقته بها خلال الحرب العالمية الثانية .واعتذار الولايات

المتحدة لتوتسي رواندا عام ١٩٩٩ بسبب المذابح التي تعرضوا لها عام ١٩٩٤ ، واعتذار الامريكيين والكنديين والاستراليين لأصحاب البلاد الأصليين من الهنود الحمر.

٦ - إتيكيت زيارة كبار المسئولين :

يقع الإنسان في حيرة قبل زيارة مسئول كبير، أو رئيس العمل، ويردد بعض التساؤلات الخاصة بإتيكيت الزيارة من طريقة جلوس، وتوقيت حديث، وأهم النقاط التي يجب أن يتطرق إليها.

وعند زيارة رئيس العمل أو مسئول كبير في الدولة يجب اتباع قواعد الإتيكيت التالية: ( )

– الحرص على الوجود في الموعد المحدد في مكتب المسئول أو قبله بربع ساعة.

– لا تمد يدك لمصافحة المسؤول قبل أن يمد يده هو لمصافحتك .

– لا تجلس قبل أن يأذن لك بالجلوس وتكون في جلستك محافظاً علي آداب الجلوس بحيث تكون ساقاك ملتصقتين .

– لا تبدأ بالكلام ما لم يبدأ المسؤول .

– تكون أثناء الزيارة مستمعاً أكثر مما متكلماً .

– عندما تقدم لك القهوة أو العصير أو غير ذلك لا تبدأ بتناولها قبل أن يبدأ المسؤول بتناولها .

– لا تدخن إذا لم يعرض عليك المسؤول التدخين .

– يجب أن لا تتجاوز مدة الزيارة العشر دقائق .

– قبل انتهاء الزيارة بدقيقتين تستأذن بالانصراف .

– اخرج من مكتب المسئول مع حرصك على أن يكون وجهك باتجاه المسئول مسيرة خطوتين، ثم أكمل طريقك بصورة عادية .

٧ - إتيكيت ركوب السيارات ( ) :

نتعامل بصفة يومية مع السيارات، سواء سيارات عامة أو خاصة، لذا من المهم أن نتعرف على قواعد الإتيكيت لركوب السيارة حتى نظهر باللياقة والتحضر اللازمين.

أولاً : **إتيكيت ركوب السيارات العامة**:

– إن إغلاق باب السيارة برفق يأتى فى مقدمة قواعد وآداب ركوب السيارة، لأن الصوت الصادر من إغلاق الباب بقوة غالبا ما يزعج السائق ويوتر أعصابه.

– من اصول اللياقة في السيارات العامة عدم التدخين الا بعد الاستئذان.

– من الاتيكيت عندما يشتد الزحام في السيارات العامة ان تجلس السيدات اطفالهن الصغار على ارجلهن لإعطاء المجال لمرور الاخرين.

– على كل من يريد او يرغب في فتح النافذة في السيارة العمومية او الخاصة اثناء السير وتضم اشخاصا اخرين فمن الذوق والاتيكيت ان يستأذن ممن معه فقد يؤذي التيار الاخرين.

– بعد أن ندخل إلى السيارة يجب أن لا نخرج أيدينا أو رأسنا من نافذة السيارة لأنه بالإضافة إلى إنه قد يعرضنا إلى الخطر، إلا إنه أيضا منافى تماما لآداب الذوق العام.

ثانياً : **إتيكيت ركوب السيارات الخاصة**:

* من الاتيكيت أن تجلس السيدة في المقعد الخلفي ولا يجلس في المقعد الامامي بجوار قائد السيارة الا زوجته أو أمه واذا ما كان هناك رجلان في السيارة فلتجلس المرأة ايضا في الخلف.

---

* إذا كانت السيارة الملاكى بها زوج وزوجة ويستضيفوا زوجين أيضا من أصدقائهما فيفضل أن يجلس الزوج المستضاف خلف السائق وتجلس الزوجة المستضافة أيضا خلف الزوجة حتى يسهل عليهم تجاذب أطراف الحديث، وبالنسبة للأطفال فيفضل أن يجلسوا بالخلف منعا لتعرضهم لأى خطر.

* إذا كانت السيارة يقودها سائق خاص فإن مكان الجلوس الشرفى يكون على الطرف اليمين للمقعد الخلفى.

* وإذا كان الجلوس هم صاحب السيارة وضيف فأن صاحب السيارة يجلس فى الناحية اليسرى من المقعد الخلفى ويجلس الضيف فى المكان الشرفى أى الطرف الأيمن للمقعد الخلفى .

* إذا كان عدد الضيوف أكثر من فرد فأن صاحب السيارة يجلس بجوار السائق ويجلس الضيوف فى المقعد الخلفى .

* إذا كانت السيارة يقودها صاحبها فإن المكان الشرفى يكون بجواره.

* إذا ركب رجل وامرأة سيارة خاصة يقودها سائق فإن الرجل يجلس بجوار السائق والسيدة تجلس فى الخلف .

*إذا كانت السيارة يقودها صاحبها وكانت معه زوجته وأمه فإن الأم تجلس فى المكان الشرفى فى الأمام والزوجة تجلس فى المقعد الخلفى.

* إذا كانت السيارة يقودها صاحبها وركب معه صديقان فإن الأكبر سناً يجلس بجوار قائد السيارة والأصغر يجلس فى الخلف.

مراجع الفصل الخامس

١ – نادين ضاهر ، أصول تعارف الأشخاص حسب الاتيكيت ، تاريخ النشر ٢٠١٨/٩/١١ ، علي الرابط التالي :

https://www.sayidaty.net/node/167941/%D9%84%D8%A7%D9%8A%D9%81-%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%8A%D9%84/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA/%D8%A3%D8%B5%D9%88%D9%84-%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D8%B1%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B4%D8%AE%D8%A7%D8%B5-%D8%AD%D8%B3%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA

٢– منى جاسم الزايد ، دليل البروتوكول والمراسم للبرلمانيين والدبلوماسيين ، الطبعة الأولى ، معهد البحرين للتنمية السياسيّة ، سلسلة دراسات ، ٢٠٢٠ م ، ص١٣٩ – ١٤٠ .

٣– إتيكيت المصافحة ، تاريخ النشر ٢٠١٦/١/٢٠ ، علي الرابط التالي :

https://www.layalina.com/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%A7%D9%81%D8%AD%D8%A9-182043.html

٤– اتيكيت الجلوس للرجل ، متوافر علي الرابط التالي :

https://etiquettemagazine.blogspot.com/2017/07/blog-post_11.html

٥ – مي الرشيد ، إتيكيت الجلوس للرجال ، تاريخ النشر ٢٠٢٠/١/٩ ، علي الرابط التالي

:https://www.sayidaty.net/node/1010721/%D9%84%D8%A7%D9%8A%D9%81
-
%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%8A%D9%84/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%84%D9%88%D8%B3-%D9%84%D9%84%D8%B1%D8%AC%D8%A7%D9%84

٦- منى إمام ، خبيرة «إتيكيت» تقدم أهم النقاط لجلوس المرأة ، تاريخ النشر ٢٠٢٠/١٢/١٢ ، تاريخ الاطلاع ٨ /٣ / ٢٠٢٢ ، علي الرابط التالي :

https://m.akhbarelyom.com/news/newdetails/3191805/1/%D8%AE%D8%A8%D9%8A%D8%B1%D8%A9--%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA--%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%85-%D8%A3%D9%87%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%A7%D8%B7-%D9%84%D8%AC%D9%84%D9%88%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B1%D8%A3%D8%A9

٧- ياسمين السيد ، بالصور اتيكيت الجلوس للسيدات تعلمي كيف تجلسين كالأميرة برقة وأناقة، تاريخ النشر ٢٠١٤/٤/٧ ، تاريخ الاطلاع ٢٠٢٢/٣/٨ ، علي الرابط التالي :

https://www.thaqafnafsak.com/2014/04/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%84%D9%88%D8%B3-%D9%84%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%AF%D8%A7%D8%AA.html

٨- هالة العزب ، ٧ نصائح للجلوس بأناقة الأميرات ن تاريخ النشر ٢٠٢١/٩/٢ ، منشور علي الرابط التالي :

https://gate.ahram.org.eg/News/2943359.aspx

9- http://www.vetogate.com/985553.

١٠- الإتيكيت في ركوب السيارات ، تاريخ النشر ٢٠١٢/١/٢٤ ، متوافر علي الرابط التالي :

https://www.addustour.com/articles/239651-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D9%81%D9%8A-%D8%B1%D9%83%D9%88%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA

١١- جهاد الدينارى ، تعرف على قواعد الإتيكيت لركوب السيارات ، تاريخ النشر ٢٠١٤/٣/١٣ ، علي الرابط التالي :

https://www.youm7.com/story/2014/3/13/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%81-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D9%82%D9%88%D8%A7%D8%B9%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-

الفصــــل السادس

إتيكيت العلاقــات الاجتماعيــــة

المبحث الأول

إتيكيت المجاملات الاجتماعية ( )

المجاملات في المناسبات :

تتسم العلاقات الاجتماعية اليومية بقدر ما من المجاملات، وبدون هذا القدر لا يمكن للحياة أن تستمر، وللتواصل أن يتراكم. وتختلف طبيعة وحجم المجاملات الاجتماعية من سياق لآخر ومن ثقافة لأخرى.

وتعتبر المجاملات من أساسيات الحياة الاجتماعية السليمة.. فكم من مرة شعرت فيها بالسعادة طوال اليوم، لأن صديقك امتدحك بحماس. وكم جاءت عبارة مجاملة في الوقت المناسب، فحولت العاملين في مكان واحد من أعداء مطبقي الشفاه الى زملاء ودودين.

وقد أظهرت الدراسات أن الأشخاص الذين يتلقون المديح على عملهم هم أكثر عرضة لتحسين أدائهم من أولئك الذين لم يتم الثناء عليهم. قد يُظهر المستفيدون من المجاملات أيضاً تفاعلاً اجتماعياً محسناً بالإضافة إلى زيادة مقياس السعادة الكلية.

المجاملة اللفظية

مفهوم المجاملة : المجاملة هي هذا الكلام الجميل واللّطيف الذي يساعد أحياناً على جذب الأشخاص إلينا أو إبعادهم في الوقت ذاته. هي هذا الكلام الذي يصدّقه

البعض على أنّه الحقيقة وهو بالمقابل يحمل الكذب في مضمونه. هي تلك العبارات التي تُفرح الشخص الآخر في حين يهدف صاحبه إلى تحقيق غاية معيّنة.

هي هذا الكلام الذي ينطلق من باطن الشخص بكلّ صدق وعفويّة متى كان غير مبالغ فيه ويكسبك بالتالي أصدقاء وأشخاصا مقرّبين لك، ولكن في الوقت ذاته يصبح كلّ هذا الكلام غير محبّب متى أدرك الشخص هذه المجاملة الزائدة. ها هي المجاملة سلاح ذو حدّين.

ولكن كيف تكون المجاملات اللفظية بسيطة؟ وكيف نقبلها أو نقدمها للغير من دون تكلف؟

المجاملة لها أسباب ودوافع سواء من جانب مُطلقها أو من يتلقّاها، ولربّما أكثر الأسباب التي تبرّرها هي قول الحقيقة بطريقة غير قاسية فنلجأ حينها إلى انتقاء الألفاظ المناسبة، وإذا وجد البعض أنّ من شأن المجاملة أن تُكسبهم أصدقاء فهم على خطأ فهناك من يؤمن بأنّ المجاملة تعني الكذب متى تنبّه الشخص أنّ مطلقها لا يتحدّث إلاّ من باب المجاملة.

وكثيرا ما نشاهد ونسمع أشخاصا يقدمون المجاملات اللفظية والمكتوبة دون حساب. ويقول البعض إن المجاملات تغني حياتنا وترسم بسمة على شفاهنا وتدخل السعادة إلى قلوبنا، فتعطينا الدافع للمضي قدما. بينما يقول آخرون إنها غير ضرورية لأنها قد تأتي في إطار النفاق والتزلف .

فالمجاملات هي نوع من الكلام الناعم اللطيف الضروري في الحديث لكي يضفي المتحدث شعورا إيجابيا، لكن المهم أن يقدم دون زيف وألا يستخدم كوسيلة للوصول.

وأفضل طريقة للإطراء هي التأكد من أن ما تقوله صادق. يمكنك فقط إخبار شخص ما بأنه قام بعمل جيد في العمل، أو أنك تحب مظهره أو أسلوب شعره

الجديد. ولكن إذا كان بإمكانك تقديم مجاملة أعمق وإخبارهم بالتأثير الذي أحدثوه في حياتك، فسيكون ذلك أكثر فائدة!

وتذكر أن تبتسم وتقول شكراً لك عندما تقابل أشخاصاً يقومون بخدمة يومية من أجلك مثل سائقي الحافلات أو الصرافين في المقهى أو محل البقالة أو سائقي سيارات الأجرة، أو حتى أولئك الذين تصادفهم في المتجر أو محطة الوقود. أخبرهم عن العمل الجيد الذي قاموا به، أو لاحظ شيئاً جيداً عنهم وانظر إلى أي مدى يمكن أن يؤثر ذلك على يومهم. يمكن أن تكون الخدمة في بعض الأحيان وظيفة غير مرغوب فيها إلى حد ما، والابتسامة مع خالص الشكر قد تعني العالم بالنسبة لهم!

فالمجاملة اللفظية من أكثر أساليب فن التعامل مع الزوج وهي إحدى الطرق للتعبير عن حبك لشريك الحياة ، وكلمة التشجيع تعني التحفيز؛ فعندما يشعر الزوج بعدم الأمان يحتاج من زوجته كلماتها المشجعة. يتطلب التشجيع أن تكون الزوجة متعاطفة مع زوجها، وأن ترى العالم من وجهة نظره لتعرف أولوياته، وأيضًا تتدرج مع قائمة كلمات التشجيع الكلمات الرقيقة التي توصل المرأة لزوجها كمية حبها من خلالها، فالحب هو الرقة، فيجب أن تنتبه الزوجة على نغمة صوتها.

كان الجميع يسخر من جمود المرأة الانكليزية لأنها لا تتقبل المجاملات برحابة وبساطة مثلما تفعل المرأة الفرنسية التي كانت تجيب ببساطة . مهما كان زيف المجاملة . قائلة «ميرسي».

ولكن كيف نتقبل نحن المجاملات؟

أننا نعتقد ان مجرد قبول المجاملة يدل على مظهر كريه من مظاهر التكبر والاعجاب والفخر بالذات. فنقوم فورا بمقاومة أي شخص يجرؤ على امتداحنا لمجرد

أن نثبت اننا متواضعون ولطفاء. ونعمل ايضا على ان تظل العبارات الايجابية الجميلة في قلوب اصحابها بسبب الخجل.. ولكن هذا لن يجدي.

اتيكيت تقديم مجاملات لائقة :

- كوني مخلصة:

إذا اصابك فستان صديقتك بالاشمئزاز فلا تقولي لها إنه رائع، لأنها ستعرف من نبرة صوتك وتعبيراتك انك غير صادقة مما سيسوؤها بدلا من أن يسعدها.. ابحثي عن شيء يعجبك فعلا، وعبري عن ذلك بصدق. واذا لم تستطيعي التفكير في شيء، فقولي جملا مثل «كيف حالك؟» أو «سعدت لرؤيتك» افضل من مجاملة كاذبة، إلا في حالة واحدة، فالعروس دائما رائعة.

-لا تتصيدي المجاملة:

تعرفين تلك المرأة التي لا تشبع من المجاملات مهما كثرت، واذا دعتك لتناول الطعام في بيتها لا تكتفي بعبارة «تسلم يدك» أو «طعامك لذيذ»، بل تظل تسأل «هل أعجبتك البطاطا» و«كنت أخشى ألا تنجح الصلصة».. او تلك المرأة التي تمتدح ملابسك . العادية جدا . حتى تثني انت على ملابسها التي صممها أشهر المصممين وكل هذا يعكس نقصا في الثقة بالنفس لا يشفيه اي قدر من المديح.

- جاملي الشخصية ولا تكتفي بالمظهر:

تدل المجاملات على دفء المشاعر والتقارب المتعارف عليه بين الأصدقاء، الا ان درجة الدفء تتراوح تبعا لمدى تقاربهما.. فاذا كانت معرفتك لاحداهن سطحية فان الاشارة الى أناقة مظهرها تكون مقبولة، ولكن عندما تتعمق علاقتكما فمن الافضل ان تشيدي بجوانب غير منظورة ذات أفق أوسع من شخصيتها.. فملحوظة مثل

«إنك غاية في الكرم» لطيفة دائما. اما افضل المجاملات وأكثرها دفئا فهي التي تردين بها الجميل لأشياء قدمتها لك صديقة العمر، كأن تقولي لها «إنك لم تتخلي عني أبدا، إنك حقا الصديق وقت الضيق».

-كوني متميزة:

حين تشعرين بأن إحداهن قد لاحظت شيئا مميزا فيك تتضاعف سعادتك فإن مجاملة مثل «لون ظل الجفون يبرز اتساع عينيك» تكون أفضل من القول المتكرر «تبدين جميلة اليوم».

- تصرفي بتلقائية:

كم مرة حملقت في صديقة وأنت تتعجبين من لمعان شعرها أو من المكان الذي اشترت منه حذاءها الجميل، ومع ذلك لا تقولي لها أي شيء على الاطلاق؟ اذا فكرت في شيء لطيف فقوليه في اللحظة والمكان نفسيهما.

- **تذكري المرأة الفرنسية:** تلك المرأة المتألقة التي تقول ببساطة «ميرسي». إنها أكثر الطرق جاذبية وبراعة حين تتلقين المجاملة باختصار شاكرة من قدمها لك. إذن في المرة القادمة حين تعجب احداهن بفستانك او تمتدح قدراتك، تنفسي بعمق وابتسمي ابتسامة دافئة وقولي باختصار وبصدق «شكرا».

- **لا تجادلي:** «**لا.. لا.. أبدا**» أو «إنك تبالغين».. كلها عبارات تدل في الحقيقة على فظاظة، لأنك حين لا توافقين الشخص الذي يجاملك انما تشككين في قدرته على الحكم على الأشياء، كأنك لطمته وقد يشعر بالانسحاق ويتمنى لو أنه لم يكلف نفسه عناء مجاملتك.. فتفادي رد الفعل الدفاعي او التقليل من شأن ذاتك.. أما إذا

كنت حقا تظنين أن مظهرك سيئ فقولي شيئا من قبيل «لا أشعر أنني في افضل حالاتي ولكنني سعيدة لأنك تعتقدين ان مظهري جيد».

-**لا تقومي دائما برد المجاملة:** لا يوجد قانون يلزمك برد المجاملة في حينها.. فكم من مرة جاملتك صديقة لمجرد ان تتفحصيها بحثا عن شيء رائع لديها ثم ستتلعثمين قائلة: «إن.. نظارتك لامعة» وهذا ما يطلق عليه «المبارزة المجاملاتية» التي تحرج وتقلل من شأنيكما. أما اذا شعرت برغبة ملحة في رد المجاملة فاقفلي فمك. وان كان لابد من قول شيء لطيف اذا قالت لك صديقتك «انك رائعة اليوم» فيكفي ان تقولي لها بصدق «وأنت ايضا».

- لا تقولي: «هل قل وزنك؟»ولكن قولي: «إنك جميلة في هذا الفستان».لأن العبارة الأولى تدل على انها كانت بدينة من قبل.. فاذا شعرت انها تبدو جميلة في ذلك اليوم قولي ذلك فقط.

- لا تقولي: «انك غاية في الجمال.. ماذا فعلت بنفسك اليوم انت مختلفة عن كل يوم ، لكن قولي: قصة الشعر تناسبك تماما ، المجاملة الأولى غامضة ويكتنفها التهكم، كما أنها صعبة التقبل لأنها تتضمن مبالغة شديدة.. اما الاشارة الى شيء محدد فأسهل بكثير على كل منكما.

- لا تقولي: زوجك رجل ممتاز ، لكن قولي: كلاكما زوج رائع ، وبذلك تشمل المجاملة صديقتك في المديح بحيث لا يكون هناك مجال لسوء الفهم.

المبحث الثاني

إتيكيت الهدايـــا

مفهوم الهدايا ( ) :

العطاء لديه طرق شتّى للتعبير عنه، حيث كل شخص لديه أسلوبه في التعبير عن الحب والعطاء والود، ومن أجمل هذه الطرق وأكثرها شيوعاً وقرباً إلى القلب هدية جميلة تُسعد قلب من يتلقاها، ففي معظم الأحيان تكون الهدية مهما بلغت قيمتها المادية محملة بالكثير من المشاعر والأحاسيس، فهي تجعل الجميع أكثر سعادة وتجعل العالم مكاناً أفضل. وكما أوصانا الحبيب صلى الله عليه وسلم، إذ قال: "تَهَادُوا تَحَابُّوا" لما لها من تأثير جميل على النفس البشرية .

والهدايا عبارة عن رموز تعبّر عن مشاعر إيجابيّة، ورسالة مودة ومحبة وبادرة احترام فتضفي علي شاريها شعور اللذة في حسن انتقائها كما تضفي علي الشخص المهداة إليه شعور بالسعادة والامتنان ، ولذلك فهي وسيلة مهمة إلى تقوية العلاقات الاجتماعية.

ويتطلب اختيار الهدية معرفة ولو بسيطة عن ذوق وميول الشخص الذي ستقدم إليه وكذلك معرفة اختيار الهدية المتلائمة مع المناسبة ففي الأفراح مثلاً تكون الهدية ذات فائدة لسكن العروسين وفي اعياد الأمهات تكون الهدية تذكارية .

يجب أن تكون الهدايا بصورة عامة متبادلة مهما طالت مناسبة المبادلة .

أسس اختيار الهدايا :

يمكن الأخذ بعين الاعتبار النصائح التالية اعند اختيار الهدايا :

– بعد أن تحدد هوية الشخص هل هو شاب أم فتاة، وما هي مناسبة هديتك؛ ضع قائمة بكل الأشياء التي يهتم بها الشخص بالإضافة إلى الصفات التي تحدد من هو. وحاول جعل هذه القائمة طويلة.

– اقضِ دقيقتين كاملتين على الأقل في تدوين أكبر عدد ممكن من الأشياء.

– ألقِ نظرة الآن على كل ما ورد في قائمتك وفكّر به بشكل خاص.

– أنت لست مضطراً إلى تقديم كل هذه الهدايا، ولكنك من خلال هذه العملية ستتمكن من إيجاد بعض الأفكار الرائعة التي لن تحصل عليها بخلاف ذلك.

– مهم جداً أن تحدد متوسط المبلغ الذي ستدفعه ثمناً للهدية، فهذه الخطوة ستسهل الأمر عليك في حصر الخيارات الممكنة أمامك.

– استعن بمساعدة أحد من الأشخاص المقربين إليه، مثل أقاربه ومعارفه. وبناءً على ذلك احرص على أن تكون هديتك مفيدة لذلك الشخص في حياته .

– من الأفكار المقترحة في اختيار الهدايا هي أن تكون معبرة عن جزء من شخصيتك، حيث أن من يراها يعرف أنك من أهداها، كما أن الهدايا التي ترتبط بالذاكرة الشمّية مثل العطور وغيرها تثبت في ذاكرة الشخص المقابل بطريقة تشبه السحر، حيث أنه كلما شمّ رائحة تشبه رائحة العطر الذي أهديته إياه أو الذي عطّرت به هديتك سيتذكرك ويتذكر ذلك اليوم الجميل؛ عندما قمت بإهدائه شيئاً ما.

إتيكيت تقديم الهدايا وتقبلها:

– أن تكون الهدية مناسبة للشخص المقدمة إليه، فما يقدم للشاب قد لا يناسب الطفل، وما يقدم للنساء قد لا يناسب الرجل، وما يناسب المرأة العاملة قد يختلف عما يناسب ربة البيت المتفرغة، وغيرها من الأمثلة الأخرى.

– بعد اختيار وشراء الهدية، يجب نزع لاصق السعر من عليها.

– ضرورة العناية بالهدية، قبل تقديمها، أي لفّها وترتيبها في حقيبة مناسبة، ويحسن تغليفها بطريقة جميلة، حيث توجد أوراق وشرائط ملونة خاصة لتغليف الهدية، فاهتمامك بشكل الهدية وتزيينها جيداً يبدي انطباعاً أنك مهتم جداً بذلك الشخص، وأنك اقتطعت من وقتك من أجله ومن أجل تقديم الهدية له بأفضل شكل ممكن وليس كإجراءً روتيني . .

– كما أنه يمكن إدخال عنصر المفاجأة على الموعد الذي ستقدم فيه هديتك، مثلاً قدمها له قبل الحدث بيوم أو بساعة فهو لن يتوقع منك هذا أبداً، والمفاجآت عموماً تسعد القلوب وتبهجها .

– يجب أن يعرف الشخص اسم مقدم الهدية، فإذا قدمتِ الهدية شخصياً فسهل ذلك، أما إذا أرسلتِ الهدية مع أحد، أو عن طريق البريد، فيجب وضع اسم مقدم الهدية، مع تحية بسيطة.

– فى حالة تقديم الهدية شخصياً، يجب أن ترفق مع الهدية كلمة بسيطة، تعبر عن التمنيات الطيبة للمناسبة التى تقدم فيها، ومن غير اللائق أن توضع الهدية على أحد المقاعد أو المناضد، دون أى كلمة من مقدمها، إذ قد يحدث أحياناً بعد انتهاء زيارة أحد الأصدقاء وانصرافه أن يكتشف صاحب البيت (لفة) على أحد الكراسى وقد يسرع وراء ضيفه ليعطيه ما نسيه، وعندئذ يكتشف أنها هدية، وبالطبع فإن الهدايا لا تقدم بهذه الطريقة.

– على من تقدم له الهدية أن يشكر صاحبها، وأن يسارع بفتحها فى وجوده، ويعبر عن سعادته بها، ويمتدح ذوقه فى الاختيار.

– في بعض المناسبات الاجتماعيّة، كالعزومات والمآدب، والزيارات الأولى، تشتمل الهدايا على باقات الورد والشوكولاتة والحلوى والمأكولات، وعلي متلقي الهدية، أن

يظهر اهتمامه بالهدية، مع إبراز الامتنان والثناء عليها والإعجاب بها.

– لابد أن تقبل الهدية مهما كان ذوقها أو ثمنها أو قيمتها حتى لو أخذها الانسان ثم ألقي بها بعد ذلك في سلة المهملات.

– إن الأذواق تختلف من إنسان لآخر ويجب عدم جرح مقدم الهدية ، أو إحراجه إذا لم يحسن الاختيار. فقط تقبلها بأدب وشكر وامتنان، لأنه بذل الجهد والتعب والمال لاختيارها لكِ أنتِ.

– لا يجب أن تقدم الهدية أمام الناس كنوع من المظهرية أو المن.

– من المفضل أن تقدم الهدية مع كارت مكتوب علية كلمات رقيقة.

– إن الإسراف فى تقديم الهدايا ليس بالشئ الصحيح، لأن البذخ فى الهدايا ظاهرة غير جيدة ، ربما يقدم الزوج هدية غالية جداً ولا تحتاج إليها الزوجة وفى هذه الحالة يمكن أن يسأل كل طرف عن احتياجاته و لكن بطريقة غير مباشرة أو يحاول إدراكها بإحساسه.

– لا يمكن تبادل الهدايا بين الرجل والمرأة، بخاصّة إذا كان كل منهما متزوجًا بآخر. في هذا الإطار، ترفض الهدية بطريقة قاطعة، من دون تبادل الأحاديث.

– في حالة تلقي الهدية في المنزل، من الهامّ سؤال الشخص المولج بإيصال الهديّة عن اسم المرسل أو البحث عن بطاقة مرفقة توضّح ذلك.

– إذا كانت هناك صلة قرابة قوية بين الطرفين يمكن تقديم الهدية فلوس نقدية.

طريقة تقديم الهدية :

إن من أهم الأشياء في موضوع الهدية هو طريقة تقديمها، حيث أنها هي أيضاً تظل كذكرى للأبد، وتعتمد جمالية تقديم الهدايا بشكل أساسي على عنصر المفاجأة؛ حيث أنه العنصر الأهم في فكرة الهدية، فأي إنسان عندما تقوم بإهدائه شيئاً ما

يظل متحمساً جداً ليفتح الهدية ببساطة لأنه لا يعرف ما بداخلها وليس لديه أدنى فكرة عن نوعها.

فالطريقة التي تقدم فيها الهدية يجب أن تعطي انطباعاً مسبقاً عن نوع الهدية وتضفي رونقاً معيناً عليها ولذلك يجب انتقاء الورق لتوضيبها حسب المناسبة فالتوضيب المتقن يحافظ علي قيمة الهدية مادياً ومعنوياً .

وفي بعض الأحيان تكون لباقة الزهور الأنيقة أو حتي للوردة الجميلة وقع أفضل من هدية ثمينة خالية من الذوق وموضبة بطريقة مهملة .

ومن آداب المجاملة المتبعة في مجال الهدايا :

– فتح الهدية أمام مقدمها مع تقديم الشكر له والثناء علي هديته الجميلة حتي ولو كانت عكس ذلك .

– إذا كانت الهدية باقة زهور توضع رأساً في المزهرية مع تقديم الشكر لصحابها .

– في حال توجه مجموعة من الأصدقاء الي دعوة غداء أو عشاء يتم الاتفاق علي أن تكون الهدية واحدة وباسم الجميع .

– يقدم الرجل الي صديق هدية من العطور والملابس ولا يجوز أن يقدم هدية سبق أن قدمها إليه صديق .

– يجب إرسال برقيات أو رسائل الشكر علي هدايا الافراح للجميع باستثناء الأقارب والأصدقاء المقربين الذين يقدم لهم الشكر بالتليفون أو باللقاء الشخصي.

– بالنسبة للزهور : الرجل يقدمها الي امرأة أو فتاة في حالتي عملية جراحية أو نجاح في الشهادة .

– لا تقدم المرأة الزهور الي الرجل .

– لا يقدم الرجل الزهور للرجل في كل المناسبات .

- **هدية الزفاف** :

توجه بطاقات الدعوة المزدوجة لحضور حفلة الزفاف من قبل أهل العريس والعروس قبل موعد الحفلة بمدة أسبوعين ويضاف إليها بطاقة دعوة العشاء إذا كان ذلك مقرراً يحدد فيها الزمان والمكان مع طلب الإجابة في حال الاعتذار.

– في الوقت المحدد يقف عند مدخل القاعة أهل العروسين لاستقبال المدعوين وفقاً للترتيب التالي :

ابتداء من المدخل والد العريس والي يساره والدة العروس ، والدة العريس ثم والد العروس فالعريس .

– في ختام الحفل يقف ذوو العروس والعريس مرة ثانية عند المدخل للتوديع مع تعديل بسيط في الوقوف بالنسبة للاستقبال إذ يقف العريس من الداخل ويكون اول المودعين وتقف الي يمينه العروس ثم والدة العريس فوالد العروس ثم والدة العروس فوالد العريس الذي يكون موقعه عند المدخل من الخارج حيث كان أول المستقبلين .

– في حال وجود عشاء في حفل الزفاف يتم توزيع بطاقات صغيرة علي المدعوين تتضمن : اسم المدعو – رقم الطاولة التي سيجلس عليها – إشارة الي المقعد المخصص له .

– يراعي في توزيع المدعوين علي الموائد المرقمة أن يكون عدد الجالسين اليها من السيدات متساويا مع عدد الرجال .

– لا بد من تقديم هدية الزفاف للعروسين ما دامت وجهت لك الدعوة سواء شاركت في حفل الزفاف او لم تتمكن من المشاركة فيه ويتوقف نوع الهدية على صلتك بالعروسين ، فإذا لم تكن هناك صلة قرابة أو صداقة قوية بينكما فالزهور تكفي للمجاملة في هذه الحالة، اما اذا كانا من الأقارب فسيكون من المتاح لك معرفة ما

ينقصهما لاستكمال ما يحتاجونه ، أن لم يذكر العروسان ما يحتاجانه فيمكنك مفاجأتهما بهدية رقيقة أنيقة او طقم شاي زاهي اللون كذلك يمكنك الإسهام في تكاليف رحلة شهر العسل بمنحهما مبلغا من المال فيما يعرف لدينا بالنقوط .

– ويقدم النقوط غالبا من قبل أفراد العائلة المقربين مثل الخالات والأخوال والأعمام والعمات والأجداد ويراعى عند تقديم الهدية أن يرفق بها كارت تهنئة ويلصق عليها كارت باسم المتجر الذي تم شراؤها منه لمنح العروسين فرصة استبدالها إذا لم تتفق مع ذوقهما , أما موعد تقديم الهدية فيمكن أن تكون قبل الفرح أو بعده بمدة لا تزيد على ثلاث اشهر.

- هدية التخرج:

كثير من العائلات تعتبر تخرج أحد الأبناء في الجامعة مناسبة تستحق الاحتفال بها ودعوة الأحباء ، وفي هذه المناسبة يفضل اختيار الهدايا التذكارية لأن قيمتها تدوم مع تقدم الزمن مثل مجموعة من الكتب او كاميرا ، كما يمكن تقديم هدية رقيقة من الذهب لأنها أشياء يتذكر مناسبتها المحتفى به كل ما نظر إليها ، وتقدم الهدية فقط ممن وجهت له الدعوة ويكتفي من سمع بتخرج الشخص بإرسال برقية تهنئة للمجاملة.

- هدايا دعوات العشاء:

غالبا ما يقدم المدعو الى حفل عشاء أو غداء نوعا من الحلوى أو سلة من الزهور ولا يشترط أن ننتظر من صاحب الدعوة تقديم ما جلبناه من حلوى على مائدة الطعام لأن غالبا ما تكون قائمة الغداء المقدمة تحتوي على الحلو.

- هدايا العمل :

في حال تقديم هدية الى رئيس العمل فيجب توخي الحذر في اختيار نوع الهدية حتى لا يساء فهم المغزى من تقديمها فيعتبرها البعض محاولة لكسب رضائه ، ويفضل

أن تكون رمزية مثل الأدوات المكتبية ، إلا اذا كان تقديم الهدية في حفل عام واقيم لتكريم رئيس العمل واشرك الموظفون كلهم في تقديمها له فيمكن تقديم هدية ثمينة بلا حرج , وتقديم رئيس العمل هدية لأحد الموظفين مستحب ويمكن اعتباره نوعا من التقدير لمجهوده في العمل.

ولا تنسي إرسال برقية شكر لكل من دعاك لمشاركه فرحته سواء شاركت في الاحتفال او لم تشارك وذلك للتعبير عن امتنانك له لأنه تذكرك في افراحه.

إتيكيت تقديم الهدايا للحبيب:

فن اختيار الهدية للحبيب سواء كان خطيبكِ أو زوجكِ فيجب أن تكون الهدية مميزة، ومعبرة عن مشاعركِ له:

– اختيار الهدية المناسبة لمن نحب (يجب أن يشعر من يتلقى الهدية بأنها تعبر عنه وتناسبه وليست عمن يقدمها)، كما يجب أن يشعر من يتسلم الهدية بأنها خصيصا له هو، وليست انعكاساً لصورتكِ عليها.

فإذا أردت أن تقدم هدية لزوجتك أو تقدمي هدية لزوجك، فمن المؤكد أنك سمعت منه عن شيء يحبه أو يبحث عنه.

– التفاصيل البسيطة مهمة لأنها تعطي إحساساً رائعاً لمتلقي الهدية.

– احذري من الهدايا التي تشير إلى عيوب الشريك، مثل إهداء إشتراك لنادي رياضي إذا كان يعاني من زيادة في الوزن، وغيرها من الأمثلة.

– تقديم الهدية بشكل مبهج، فشكلها أيضا يوحي بالاهتمام وليس كأنه واجب مدرسي إجباري.

– كتابة كلمة تقدير تعبر عن حياتك في وجود شريك العمر.

إتيكيت تقديم الهدايا للمولود:

إن مناسبة المولود الجديد من أجمل المناسبات التي يحب أن يحتفل بها الناس، ويعتبر إتيكيت اختيار الهدية له، من أفضل طرق تعبيركِ عن فرحتكِ بقدومه:

– اختيار هدايا مفيدة للطفل وتحتاجها الأم خاصة في الفترة الأولى، مثل الكرسي الهزاز أو حمالة الأطفال، أو مقعد الأطفال، أو جهاز مراقبة الطفل.

– اختاري لون الهدية بما يناسب جنس المولود، الوردي للإناث والأزرق للذكور.

قومي بتقديم الهدية بطريقة جذابة ومناسبة للحدث، وذلك بلفها بألوان مبهجة وطفولية.

إتيكيت تقديم الهدايا لعيد الميلاد:

تعتبر أعياد الميلاد من المناسبات الجميلة لتقديم الهدايا:

– يجب أن تقدم هدية للشخص الذي قام بتقديم هدية لكِ مسبقاً.

– لا يجوز أبداً أن تقدمي هدية أقل من حيث الثمن أو القيمة مقارنة بهديته لكِ.

– إذا تأخرتِ في الهدية فيفضل بأن تقديمها خلال ٤ أسابيع من عيد الميلاد، مع التأكيد بأن الهدية تأخرت في البريد.

– اختيار الهدية مرتبط بحالتكِ المادية وسنكِ ومدى قرب العلاقة مع الشخص.

فتح الهدايا :

من واجبات اللياقة أن يقوم صاحب الدار بفتح الهدية بحضور الشخص الذي قدمها سواء بمناسبة عيد ميلاد أو مناسبة مأدبة عشاء أو غداء أو غير ذلك واستكمالا لهذه اللياقة يقدم لحامل الهدية الشكر علي ذوقه السليم مهما كان مستوي هذه الهدية بالنسبة للذوق السليم وعند فتح الهدايا بحضور بعض مقدميها يستحسن التأكد من البطاقة المرفقة بالهدية فيما إذا كان صاحبها موجوداً بين الحاضرين أم أنه أرسلها ولم يحضر بنفسه .

وإذا كانت الهدية باقة أزهار يقوم صاحب الدار بشكر صاحبها علي حدة كي لا يحرج أحداً من الحضور لأنه دخل الدار ويده فارغة .

أما الذين أرسلوا الهدايا دون أن يحضروا فتقديم الشكر لهم واجب بإرسال بطاقات مجاملة .

إتيكيت رفض الهدية :

يعتبر رفض الهدية من الأمور الجارحة والمحرجة جداً والصعبة، وصعوبتها يجعلك مترددا في تنفيذها ، ولكن عدم تنفيذها في الوقت الصحيح هو الأصعب وفي بعض الحالات يكون التصرف الصحيح هو رفض الهدية، مثل رفض الهدية باهظة الثمن، أو رفض الهدية الرومانسية التي تعبر عن الحب بسبب عدم قدرتكِ على تبادل المشاعر مع هذا الشخص .

وعليه لتجنب الإحراج أو جرح مشاعر الشخص الذي يقوم بإهداء الهدية فإن على متلقيها أن يتصرف وفق إتكيت رفض الهدية علي النحو التالي :

– يحقّ لمتلقّي الهدية أن يرفضها، بخاصّة إذا كان الهدف من الهديّة المذكورة تحقيق غرض معين في العمل أو نيل منصب أو الترقّي... في هذا الإطار، تقضي أصول التصرّف بالثناء على الشخص والاعتذار عن عدم قبول الهدية، على أن يتمّ ذلك بين الطرفين، وليس أمام الزملاء.

أسلوب الرفض:

من الضروري أن يكون أسلوب رفضكِ لأمر ما مهذب وهادئ، بحيث ترفضي بلطف مع تعابير وجه مريحة أو ابتسامة خفيفة ، كما يمكنكِ أن ترفضي الهدية دون إبداء أي أسباب أو توضيحات، ولتسهيل الأمر عليكِ سنشير هنا إلى جملة واضحة وبسيطة وكافية لرفض الهدية: أنا آسفة ولكن لا يمكنني قبول هذه أو أنت لطيف جداً ولكن لا، وشكراً لك.

ارفضي الهدية بينكِ وبين مقدمها فقط :

من النصائح التي تشير إلى الذوق والأدب عند رفض أمر ما، أن تقومي برفضه بينكِ وبين مقدم الهدية وليس أمام الناس أو مجموعة من الأقارب أو الأصدقاء، سيكون وقع الرفض ألطف كثيراً عليه، وسيخفف من حدة الإحراج لدرجة كبيرة ، وإذا لم تتمكني من التحدث إليه على إنفراد فيمكنكِ أخذها في هذه اللحظة وإرسال رسالة مباشرة له، توضح بأنكِ لا تستطيعين قبول الهدية، وأثناء الرفض يجب أن تشكري مقدم الهدية بحرارة على لطفه وذوقه، ذلك الأمر سيخفف من الإحراج الذي يشعر به.

استخدام كلمات بديلة:

ارفضي الهدية بكلمات بسيطة وتجنبي خلق جو من الدراما أو التوضيح والاعتذار المبالغ به، قد تكون هذه أحد الطرق المناسبة للرفض بلباقة، وذلك باستخدام كلمات بديلة أكثر لطفاً بتعبيرات غير مباشرة عن قول لا، أجعلي الأمر بسيط وسلس وسريع، ولكن في حال كنتِ بحاجة للتوضيح ننصحكِ بانتقاء كلمات قليلة وواضحة دون خلق حوار أو جعل الموضوع يأخذ أكبر من حجمه.

- تجنبي التردد :

هناك مقولة قديمة عن هذا الموقف وهي "الشيء الوحيد الذي يجب تجنبه عند رفض الهدايا هو التردد .

- تقديم أسباب مقنعة:

عند رفض القيام بأمر ما أو مهمة يجب أن تقدم أسباب مقنعة للرفض، فكوني واضحة وصريحة بإظهار أسباب رفضكِ للهدية.

– في حالة الامتناع عن تقديم اسم المرسل، من الضروري أن يتم رفض استلام الهدية، مع التعامل مع المسؤول عن خدمة التوصيل، بلباقة.

إتيكيت رفض هدية يوم الحب:

من المؤكد أن رفض الهدية يوم الحب من أصعب المواقف، ولكنه من أهم المواقف التي لا يمكن التردد فيها بشأن رفض الهدية في حال لم يكن هذا الشخص مناسباً، لأن قبولها سيمنحه آمال زائفة وقد يسبب الندم لكِ أيضاً فيما بعد:

– كوني هادئة ولا تنفعلي من الهدية، قومي بالاعتذار بلطف وهدوء تام منه، ووضحي له بأن هذه الهدية غير مناسبة لعلاقتكما، ثم أستأذني بعد ذلك مباشرةً وغادري المكان.

– في حال قام بإرسالها لكِ مع البريد أو من عامل التوصيل في متجر الهدايا، فبدايةً يجب أن تتأكدي من هوية الشخص، ثم بعد أن تعطي العامل بعض النقود اطلبي إرجاعها إليه.

– إذا كنتِ مرتبطة وقام رجل ما بتقديم هدية لكِ في عيد الحب، فهنا يكون الرفض قاطعاً وقاسياً أيضاً، يجب أن يعبر رفضكِ عن إنزاعجكِ الكبير من تصرفه، وأن يكون هذا الرفض سبباً لتراجعه، كما يجب أن تتركي المكان فوراً، وتتجنبي هذا الشخص تماماً بعد ذلك.

المبحث الثالث

إتيكيت الدعوة للمناسبات

تعرف المناسبات الخاصة بأنها الأحداث المخططة التي تنظم على نطاق واسع، وخارج الروتين المؤسسي المتعارف عليه، يشارك فيها عدد كبير– نسبياً – من الجمهور، تسعى إلى تحقيق أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو علمية، أو مهنية، تسهم في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة .

وعادة ما تكون هذه المناسبات خارج إطار عمل المؤسسة الروتيني واليومي حيث تستهدف عددا كبيرا من الجمهور وتعد المؤتمرات والمعارض، والمهرجانات، والاحتفالات، والاجتماعات العامة، واللقاءات بأنواعها، والندوات وورش العمل، والمحاضرات، والمسابقات بأنواعها.

وجميع المناسبات الخاصة تنظمها العلاقات العامة وبحاجة لتوجيه دعوة للمدعوين، ويحرص محترفو العلاقات العامة على تقديم الدعوة بشكل يليق بالمؤسسة، ويقدر مكانة الشخصية المدعوة، ويبدي لها الاحترام والتقدير الكافي، بطريقة تشجع المدعو على تلبية الدعوة، والحد من فرص تقديم الاعتذار من طرفه .

أشكال الدعوة :

تأخذ الدعوة عدة أشكال:

أ – **الدعوة الرسمية للمشاركة** : يتم كتابتها خصيصاً للمدعو، وترسل بطريقة مناسبة، إما بالبريد العادي أو الالكتروني أو بالفاكس، حسب الظروف، وحسب درجة تفضيل المدعو، ويجب أن تخاطب المدعو بشكل مباشر، وتحرص على إبداء الاحترام الكافي للمدعو.

مثل تلك الدعوات التي ترسل لشخصية ما تطلب منه المشاركة ببحث أو ورقة عمل في مؤتمر أو ورشة عمل أو ندوة .

ب – **بطاقة الدعوة العادية** : ترسل للمدعوين الذين يحضرون المناسبة فقط، دون أن يقدموا مشاركات ويمكن لهذا النوع من الدعوات أن يرسل بواسطة الفاكس أو البريد الالكتروني.

ج – **الدعوة العامة** :يمكن أن تتم بواسطة الإعلان في إحدى وسائل الإعلام.

د – **الدعوة بالهاتف** : وهي أدنى مستويات الدعوة، ولا تستخدم إلا في حالات نادرة، كأن يتعذر الاتصال بالمدعو بأي من الطرق الأخرى، مع ملاحظة أن تتم الإشارة إلى سبب تقديم الدعوة بالهاتف.

وفيما يلي بعض اعتبارات اللياقة والذوق في توجيه الدعوة:

- إرسال الدعوات للمدعوين قبل المناسبة بوقت كاف، ويراعى أن تكون الدعوة مبكرة جدا في حالة المؤتمرات والندوات التي تحتاج لاستعداد خاص.
- استخدام الكلمات الدالة على الاحترام والتقدير وحفظ المكانة، وبصيغة الجمع، مثل :حضرتكم، سيادتكم، للأشخاص المعتبرين اجتماعياً ، ومعاليكم للوزير، وفخامتكم للرئيس.
- عند المخاطبة تستخدم كلمة سيادة بالإضافة إلى المنصب، مثل سيادة النائب، لمخاطبة النائب في المجلس التشريعي ، سيادة المدير ...الخ.

– يمكن أن تتضمن الدعوة الثناء على المدعو ودوره الرائد أو المهم أو المؤثر في الموضوع المدعو إليه.

– من أدب السلوك أن يلتزم المدعو بتأكيد حضوره من عدمه، وتقديم اعتذاره قبل المناسبة بوقت كاف، بما يسمح للجنة المنظمة اتخاذ إجراءاتها البديلة.

– عند توجيه الدعوة للنساء في المناسبات الاجتماعية يكتب على البطاقة، سيادة حرم فلان، ولا يكتب اسمها شخصياً، أما في المناسبات الرسمية فتخاطب باسمها، وكذلك الأمر عندما تكون هي نفسها صاحبة الأسبقية ، وليس زوجها.

– تضمين الدعوة عبارة تساعد على تقديم الاعتذار بالطريقة الملائمة في حالة اعتذار المدعو، مثل : لتأكيد الحضور أو الاعتذار يمكنكم الاتصال ب فلان ، هاتف رقم ٠٠٠٠٠ بريد الكتروني..........

– ترسل الدعوة في مظروف مغلق، ويكتب عليه من الخارج لقب، واسم، وصفة المدعو، يفضل أن يكون مطبوعاً، أما مباشرة على المظروف، وأما بواسطة لاصق.

– تهيئة مراسم الاستقبال بشكل يتناسب والمدعوين.

– يتم ترتيب الجلوس وفقا لمكانة واهمية المدعوين.

المبحث الرابع

إتيكيت الضيافة في المنزل ( ) :

تتولي الزوجة الدعوة الي مأدبة بين الأقارب والأصدقاء بواسطة الهاتف وفي اليوم الأخير أحيانا ولا يوجد قواعد لها خارج العادات المتبعة أما الدعوة الي مأدبة رسمية فيتولاها الزوج وتتم قبل عشرة أيام وبموجب بطاقات .

ويمكن تسل**ي**ط الضوء على اتيكيت التعامل مع الضيوف **في المنزل:**

– إذا كنت مرتبطة بموعد آخر، يمكنك تحديد وقت الزيارة للضيف. مثلًا: يمكنك الشرح له أنَّك مضطرة إلى مُغادرة البيت بعد ١٥ دقيقة، نظرًا إلى ارتباطك بموعد آخر.

– إذا لم يكن لديك ارتباطات خارجيّة، عليك أن تستقبلي ضيفك، وأن تقومي بواجبه على أكمل وجه.

– يعتبر فنجان القهوة كافيًا للضيافة أثناء الزيارة الفجائيّة، لكن لا يُكتفى به في الزيارات المُحدَّد موعدها مسبَّقًا.

– إذا جاء الضيف وقت الغداء، فعليك أن تعتبريه أحد أفراد البيت، من خلال استقباله على المائدة لتناول الطعام.

– بعد انتهاء الزيارة، يحقُّ لك أن توجّهي للضيف ملاحظة بلباقة، مفادها ضرورة تحديد موعد مسبق للزيارة في المرَّة المُقبلة.

– في حال تلقت سيِّدة المنزل هدية خاصَّة بالبيت (الفضيَّات، مثلًا)، يُمكنها إعادة

إرسالها هدِّية لآخر.

– أثناء **الضيافة**، يُمكن تقديم العصائر و**الحلويات، مع عدم الاكتفاء بالقهوة حصرًا، خصوصًا إذا كان المضيف على علم بمجيء الزائرين.**

– يُمكن الاستعانة بأكواب وأطباق مختلفة، في حال كان عدد الضيوف كبيرًا. لكن، يُمنع استعمال أدوات المائدة، إذا كانت مكسورة، في الضيافة.

– تُردّ الزيارة في غضون ستَّة أسابيع، إلَّا إذا كان الأفراد على عجلة (السفر مثلًا)، فيمكن ردها حينئذ بعد ثلاثة أيَّام.

* قبل بدء الطعام يتأكد المضيف من الجاهزية الكاملة للمائدة .

* ضرورة الحضور قبل موعد تناول الطعام بفترة كافية لتجاذب أطراف الحديث.

* لا يجلس الضيف على المائدة إلا بعد ان يتلقى الدعوة من صاحب المنزل . وينتظر إشارة المضيف على المقعد المخصص لجلوسه.

* يجلس الرجل زوجته على يمينه، ثم يجلس بعد ذلك .

* تضع ربة المنزل بنفسها الأطباق وترفعها إذا كان الحفل غير رسمي، وليس ضروريا الاستعانة بالخدم، وذلك دليل على إضفاء الألفة والاهتمام الشخصي بالضيوف.

* تؤكل أوراق الخضار في السلطة بالشوكة بعد قطعها ولا توضع صحيحة في الفم.

* يؤخذ الملح والبهارات بملعقة صغيرة خاصة وليس بالأصبع أو السكين .

* لا يؤكل الخبز قبل الحساء أو معه .

* يؤكل عنقود العنب باليد بدءاً من أسفله حبة / حبة .

* تلتقط بزرة الفاكهة كالمشمش والخوخ من الفم بواسطة الشوكة ثم توضع في طرف الطبق .

* في حال وجود شعرة أو خلافه في الماء أو الطعام يوضع الإناء الذي وجدت فيه الشعرة جانباً دون لفت الأنظار .

* لا يجوز عند تقديم القهوة أو الشراب في المآدب الرسمية طلب المزيد منها .

* لا تثاؤب ولا سعال أثناء الطعام وعند الاضطرار توضع اليد علي الفم .

* لا يغادر الداعي أو المضيف المائدة، إلا بعد انتهاء جميع الضيوف من الطعام.

* تتم عملية الشكر بعد انتهاء المأدبة والعودة الي البيت عبر الهاتف وتتولاها الزوجة في أكثر الأحيان .

إتيكيت الحفلات الرسمية في المنزل :

تعمل العلاقات العامة على تنظيم احتفالات خاصة، أو حفلات استقبال منزلية، بهدف إضفاء الطابع الاجتماعي والإنساني على علاقات المؤسسة بالمجتمع الخارجي، ويدعى إليها نخبة من المجتمع، من وزراء ونواب وكتاب وصحفيين ورجال عمال..بالإضافة لكل الشخصيات المؤثرة في حياة المؤسسة، وذلك لتحقيق أهداف عديدة، منها :

- عقد الصفقات، التعارف، توطيد العلاقات، تحقيق حضور في وسائل الإعلام، الاحتفال بنجاح تحقق لصالح المؤسسة..وغيره من الأهداف .

وعند تنظيم هذا النوع من الحفلات يتم مراعاة مجموعة من الاعتبارات الخاصة باللياقة وأدب السلوك الاجتماعي، وحسن المجاملة، من أهمها:

– عدم دعوة أشخاص بينهم تنافر أو خلافات.

- ارتداء ملابس مناسبة، وعدم التكلف في ارتداء الملابس الباهظة الثمن، تجنباً لإحراج المدعوين.

- على الداعي مراعاة حسن الاستقبال، والحضور المستمر بين المدعوين، وألا يغادرهم كثيراً أو لوقت طويل.
- تفادي المناقشات الحادة، أو الانفعال مع أحد أفراد الأسرة أو الضيوف، أو التحدث بالهاتف طويلاً، أو هامساً.
- أن يكون مستوى المدعوين متقارباً وأن يحاول الداعي إضفاء البهجة على الحديث والجلسة.
- الحضور قبل الموعد ببضع دقائق .
- لا تلقى الخطب في الحفلات المنزلية .
- تراعي السيدة اللياقة الواجبة في الملابس، فتتجنب التبرج، أو الملابس غير المحتشمة، أو الضيقة.

مراجع الفصـــــل السادس

١ - نـهى سيد ، اليوم العالمي للمجاملة.. البحث عن أكثر يوم إيجابي ، تاريخ النشر ٢٠٢١/٣/١ ، علي الرابط التالي :

https://www.sayidaty.net/node/1189931/.

٢ - هدى بكر ، لأنـها من أساسيات الحياة الاجتماعية السليمة دليلك الى فن المجاملات ، تاريخ النشر ٢٠٠٤/١٢/٢٣ ، علي الرابط التالي :
https://www.alqabas.com/article/71076-%D9%84%D8%A7%D9%86%D9%87%D8%A7-%D9%85%D9%86-%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%8A%D8%A7%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84

٣ - نعمات المطري ، المجاملة ... سلوك يفضح صاحبه! ، تاريخ النشر ٢٠١٣/٥/٨ ، علي الرابط التالي :
https://www.mc-doualiya.com/programs/familiy-children-parent-society-mcd/20121218-%D8%AD%D9%8A%D8%A7%D8%A9-%D9%88%D9%86%D8%A7%D8%B3-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AC%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9-%D8%B3%D9%84%D9%88%D9%83-%D9%81%D8%A7%D8%B6%D8%AD-%D8%B5%D8%A7%D8%AD%D8%A8-%D9%83%D8%A7%D8%B0%D8%A8-%D9%85%D8%A8%D8%B9%D8%AF-%D8%A3%D8%B5%D8%AF%D9%82%D8%A7%D8%A1

٤- إتيكيت تقديم الهدايا ، تاريخ النشر ١٤ / ٣ / ٢٠٢١ ، علي الرابط التالي :
https://www.layalina.com/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%8A%D8%A7-396234.html

- https://www.layalina.com/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%8A%D8%A7-396234.html#4

- https://www.layalina.com/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%8A%D8%A7-396234.html#ref_1

-
https://www.layalina.com/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%8A%D8%A7-396234.html#ref_2

٥- إتيكيت رفض الهدية ، تاريخ النشر ٢٠٢١/٧/٢ ، علي الرابط التالي :
https://www.layalina.com/%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%B1%D9%81%D8%B6-%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%AF%D9%8A%D8%A9-410843.html

٦- فن اختيار الهدايا ، تاريخ النشر ٢٠٢٠/٦/١٦ ، علي الرابط التالي :
https://www.layalina.com/%D9%81%D9%86-%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D9%8A%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%AF%D8%A7%D9%8A%D8%A7-362692.html

٧ - ماغي شما ، اتيكيت التعامل مع الضيوف ، تاريخ النشر ٢٠١٩/١٠/٢٥ ، علي الرابط التالي :
https://www.sayidaty.net/node/972666/%D9%84%D8%A7%D9%8A%D9%81-%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%8A%D9%84/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84-%D9%85%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%B6%D9%8A%D9%88%D9%81

الفصـــل السابـــع

إتيكيت الضيافة وموائد الطعام

المبحث الأول

إتيكيت الموائـــــد

معظم المناسبات الخاصة التي تنظمها العلاقات العامة، كالمؤتمرات، والحفلات، والندوات، وورش العمل، والأيام الدراسية والحلقات النقاشية، تتضمن موائد طعام، تلتزم العلاقات العامة بتنظيمها وإدارتها بالشكل اللائق، وإبداء كرم الضيافة بالطريقة التي تقدم صورة مشرفة عن المؤسسة، من اجل تحقيق الأهداف الاجتماعية المتضمنة في هذا الحدث.

وعند تنظيم موائد الطعام تراعي المؤسسة اعتبارات اللياقة والأتيكيت التالية:

* تجهز الأطعمة المناسبة اجتماعياً وشخصياً ودينياً، مع مراعاة المرضى أو الأطعمة الخاصة، في مناسبات دينية خاصة.

* لا يجوز دعوة المسلمين على أطعمة محرمة، أو خلال أيام رمضان، في غير مواعيد الإفطار أو السحور، والمسيحيين على أطعمة لا تناسب صيامهم.

* تقديم الطعام بالطريقة التي تبدي كرم الضيافة، إذ يفضل في البوفيه المفتوح أن يقدم للضيف كل ما يطلب، ولا تحدد الكمية من طرف مقدم الطعام.

* في المؤتمرات لا يفضل ان توضع بطاقات الأسماء على موائد الضيوف، ولكن يفضل ذلك في حالات تناول الطعام، أو في المنزل.

* في المؤتمرات لا يفضل تقديم وجبات طعام جاهزة ومغلفة، ولكنه أمر مقبول في الندوات و ورشات العمل والحلقات النقاشية.

* تجهيز معدات الموائد بشكل متكامل مفارش المائدة، فوطة لكل ضيف، الأطباق، الملاعق بأنواعها، السكاكين، الشوك، الملاحات، الزهور، مناديل المائدة، منفضة السكائر، زجاجات المياه، أكواب المياه، وأخرى للعصائر.

* تقديم كميات مناسبة للأطعمة إذا كانت الوجبات معدة مسبقاً على الموائد، لأجل عدم انشغال الضيوف بالطلب المتكرر للنواقص.

* توفير عدد كافٍ من الخدم حول الموائد، وتوزيعهم بطريقة تسمح لكل ضيف طلب الخدمة.

* يتم تناول الحلويات بعد الانتهاء من الطعام، إما يذهب الضيف لاختيارها بنفسه، أو يطلبها من أحد الخدم، ويفضل الطريقة الأخيرة.

* تترك حرية الضيوف لاختيار مقاعدهم .

* يجوز تخصيص موائد لكبار الضيوف، ولكنه إجراء غير محبب، ويستخدم فقط في الحالات الاستثنائية.

* يتوزع العاملون في المؤسسة على مختلف الموائد، ولا يجلسون على مائدة مخصصة، ولا يغادرون الموائد إلا بعد انتهاء الجميع من تناول الطعام.

وهناك العديد من اعتبارات اللياقة والذوق والإتيكيت الواجب الالتزام بها

◈من طرف الضيوف على النحو التالي:

* عندما يريد الضيف أن يتحدث لشخص ما على المائدة، ينبغي أن يقف هذا الشخص، ومن ثم يطلب المضيف منه أن يجلس، ويكمل ما يريد أن يخبره.

* في حال أن تعرض شخص ما على مائدة طعام لتحية من طرف رجل أو سيدة ليس عليه الوقوف، بل يكتفي برد التحية جالساً، حتى لا يثير الارتباك.

* عدم وضع الحقائب والمفاتيح والنظارات على المائدة .

* إضافة الملح للطعام قبل تذوقه .

* النفخ في الحساء أو ارتشافه بصوت عال .

* ضبط الهيئة على مائدة الطعام، أو اللعب بالشعر، أو الأظافر أو بالفم، أو الأنف.

* في حالة البوفيه المفتوح يلتزم الشخص بالدور، ولا يقدم طبقه للطاهي قبل أن ينتهي ممن سبقه.

* عدم المبالغة في تعبئة الطبق بالأطعمة، والحصول على الكمية الكافية.

* عند الجلوس على المائدة يتم وضع الفوطة على الفخذين .

* عدم تناول الطعام بطريقة يشمئز منها الآخرين .

* إغلاق الفم إثناء تناول الطعام، وعدم إصدار صوت مضغ الطعام، أو أية أصوات من شأنها أن تضايق الجالسين على المائدة.

* تناول الطعام بسرعة متوسطة ومناسبة .

* عدم التحدث في ظل وجود أطعمة في الفم .

* عدم التحدث في الهاتف الجوال أثناء تناول الطعام .

* عدم متابعة الآخرين في طريقة تناول طعامهم .

* عدم التحدث في أمور يشمئز منها من يجلس على المائدة .

*عدم المساس بأطعمة الآخرين على المائدة .

* عدم إحداث صوت عند شرب المياه أو الحساء .

* عدم تناول الأطعمة الساخنة والانتظار حتى تبرد .

* عدم تناول أطعمة وقعت على المائدة، أو بأدوات سقطت على الأرض.

* تقديم الاعتذار إذا انكسر شيء أو انسكب مشروب، أو سقط طعام على المائدة.

* عدم البدء بتناول الطعام قبل الآخرين .

* ترك الأيدي بعيدة عن المائدة، وعدم وضعها عليها .

* عدم رفع الشوكة والسكين باليد أثناء الكلام، وعدم التلويح بها، أو أي من أدوات المائدة.

* عند مغادرة المائدة لسبب ما، تترك الشوكة والسكين على الطبق وأسنان الشوكة للأعلى، ومقابضها خارج الطبق، بشكل رقم سبعة باللغة العربية، وتترك الفوطة على يسار الطبق . ويجوز وضع الشوكة والسكين على يمين الطبق، والفوطة على المقعد .

*عند تناول الفاكهة يتم إزالة البذور إن وجدت بالملعقة، وعدم إخراجها من الفم مباشرة.

* عدم تخليل الأسنان على مائدة الطعام، وإن كان هناك ضرورة فيجب تغطية الفم باليد اليسرى.

* عدم التذمر من أنواع من الأطعمة .

* عدم استخدام أي من أدوات الآخرين ككوب المياه، أو العصير خاصته، حتى لو لم يكن هناك أدوات مخصصة لصاحب الحاجة، إذ عليه طلبها من الخادم وانتظار وصولها.

* إذا احتاج الشخص شيء من مكونات المائدة، ليس في متناول يده، يمكن ان يطلبه بلطف من الشخص القريب منه.

* عدم إعطاء تعليمات أو ملاحظات للآخرين بشأن طريقة تناول أطعمة معينة، إلا إذا طلب منه ذلك.

* في حالة السماح بالتدخين، لا يفضل البدء بالتدخين لطالما أن هناك شخص ما لم ينتهي من تناول طعامه.

* عند الانتهاء من الطعام، توضع الشوكة والسكين جنباً إلى جنب في منتصف الطبق الرئيس، والفوطة على يمين الطبق الرئيس.

* عند الانتهاء من الطعام، ليس من الجيد أن يقوم الشخص بتنظيم أو إعادة ترتيب المائدة، إذ تترك هذه المهمة للخادم.

* لا يطلب من الخادم رفع أدوات المائدة بعد الانتهاء من الطعام، فهذه مهمته.

* لا تتم مساعدة الخادم في رفع أدوات المائدة بعد الانتهاء من الطعام .

* استخدام العبارات المهذبة واللطيفة عند طلب أي شيء من الخادم، وشكره بعد تقديم الخدمة.

المبحث الثانـــي

إتيكيـــت الحفــلات

يعتبر سلوك الإنسان في الحفلات والولائم وعلى المائدة وإتيكيت تناول الطعام انعكاسا للمجتمع والطبقة التي ينتمي إليها ، وتعتبر الحفلات والولائم مدخلاً هاماً للحياة الرسمية والاجتماعية ويحرص رجال المجتمع خاصة رجال الأعمال والسياسة والدبلوماسية على إقامة هذه الحفلات والمآدب من أجل كسب عدد من الصداقات وتسهيل عملية الاتصال بالناس.

كما يعد تناول الطعام من الأمور الحرجة التي يهابها الكثيرون خاصة في اللقاءات والاجتماعات الرسمية .

وينظم الاحتفال من أجل الابتهاج بحدث أو نتيجة سارة، أو بعد تحقيق نجاح في برنامج أو مشروع، أو الاحتفال بذكرى محببة، ويتسم بوحدة الفعالية .

وقبل توجيه الدعوة يجب تدوين أسماء المدعوين لبيان مدى إمكان انسجامهم و تآلفهم .

وترسل الدعوات قبل موعد الدعوة بمدة كافية تسمح للمدعو بأن ينظم وقته كي يتمكن من الحضور خصوصا إذا كان من رجال الأعمال أو الدبلوماسيين ، وعلى المدعو أن يبادر إلى تأكيد قبول الدعوة أو الاعتذار عنها. كما يجب تفادي إقامة الحفلات في العطلات الرسمية أو الأسبوعية، مع مراعاة عدم إقامة حفلات متعددة، من جانب هيئات رسمية متعددة للمدعوين أنفسهم .

مفهوم الحفلات :

يقصد بالحفلات حفلات أعياد الميلاد، وحفلات الزفاف، والخطوبة، وحفلات العمل، والحفلات التي تقام خلال مواسم الأعياد، واحتفالات رأس السنة، ولكي يتحاشى الشخص الوقوع بالإحراج خلال المشاركة بها يجب أن يتقيد بقواعد الإتيكيت التالية:

– تقول القاعدة الأولى أنّه لا يتوجب على الشخص أن يذهب إلى أي حفلة دون أن توجه له دعوة رسمية، وفي حال وجهت له دعوة يجب أن يؤكد حضوره للحفلة، أما عند وقوع ظرف طارئ يمنعه من الذهاب يجب أن يتصل بالمضيف قبل عدة أيام ليعلمه بالأمر.

– خلال الحفلات يتم تخصيص أماكن معينة للمدعوين احرص على الجلوس في مكانك المخصص، واحذر من أن تصطحب معك أشخاصًا غير مدعوين فهذا الأمر يخالف قواعد الإتيكيت ويسبب الإحراج للشخص المضيف.

– تقول القاعدة الشهيرة ارتدي الملابس المناسبة في المكان المناسب، إذا كنت مدعو لحفلة زفاف أو حفل توزيع جوائز العمل ارتدي الملابس الرسمية، أمّا إذا كانت الحفلة في الهواء الطلق على الشاطئ فلا بأس من ارتداء الملابس غير الرسمية بشرط أن تكون أنيقة.

– مهما كانت حالتك النفسية سيئة يجب أن تحافظ على بشاشة وجهك طوال الوقت، فأنت مدعو للحفل لتشارك الناس أفراحهم ومن آداب الحضور الابتسامة

بوجه المضيفين والمدعوين والتحدث معهم باحترام، واحرص قدر الإمكان أن تنسجم مع الجو السائد في الحفل.

– مع انتشار الهواتف الذكية أصبح الكثير من الناس ينشغلون طوال الوقت في تنزيل مقاطع من الحفلة على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، وهذا ما يتسبب في ازعاج الكثير من المدعوين بما فيهم المضيف، لذا لا يجوز أن تقوم بهذا التصرف بشكل نهائي.

– تقول قاعدة الإتيكيت لا تتوجه إلى الحفلة فارغ اليدين أي بدون هدية، وخاصة إذا كانت حفلة عيد ميلاد أو زفاف أو خطوبة حيث يجب أن تختار هدية مناسبة، أما بالنسبة لهدايا حفلات رأس السنة والأعياد الأخرى فهي غالبًا ما تكون رمزية مرتبطة بنوع الاحتفال.

وفى حالة الدعوات بمناسبة زيارات رؤساء الدول والوزراء أو الدعوة لحفلات الأعياد القومية للدولة المضيفة، فيجب أن يكون الاعتذار عن الغياب بسبب عذر قاهر كالمرض أو السفر ولا يجوز الاعتذار بسبب الارتباط بموعد سابق.

ويراعى حضور الحفلات الرسمية في الوقت المناسب. وقد جرت العادة أنه في حفلات الرسمية يتم تحديد أسماء المدعوين أمام المقاعد، وفى هذه الحالة يجب الحضور خلال الدقائق العشر الأولى .

أما ترتيب الجلوس في الموائد، فيراعى فيه أن يدخل ضيف الشرف وزوجته أولا، ثم تتبعهما السيدات فالرجال حسب مراكزهم وأسبقياتهم.

أما حفلات رؤساء الدول فيدخل كافة المدعوين أولا ويقفون خلف مقاعدهم، ثم يدخل الضيف ومضيفه، وبعد جلوسهما، يجلس المدعوون بعدهما.

ومن أهم اعتبارات الإتيكيت التي ينبغي مراعاتها عند تنظيم الحفلات:

- دعوة المدعوين مبكراً، وإتاحة المجال أمامهم للاعتذار .
- يفضل تنظيمها ضمن أيام العمل الأسبوعية ، إذ يعتذر كثير من الناس من حضور الحفلات التي تنظم في العطلات الرسمية أو الأسبوعية، لان العطلة تعتبر بمثابة فرصة للراحة من مشاق العمل طوال الأسبوع.
- عدم دعوة نفس الأشخاص لكل الحفلات التي تنظمها المؤسسة، لان هذا من شأنه أن يضفي طابع النمطية على حفلات المؤسسة، ما قد يدفع باتجاه ارتفاع عدد المعتذرين عن الحضور.
- تهيئة مراسم الاستقبال بشكل يليق بمستوى المدعوين .
- الحفاظ على قواعد الأسبقية عند تناول الطعام، والتعارف والتقديم، والحضور والمغادرة والجلوس.
- إذا كان الحفل مخصص لتكريم شخصية محددة، فيراعى أن تحدد الشخصية المكرمة وا لتاريخ والموعد المناسب للحفل، وتقترح بعض الشخصيات لدعوتها للحفل . ويوضح في بطاقة الدعوة أنها تقام تكريماً لهذه الشخصية، مع ذكر المناسبة .ولا يجوز لهذه الشخصية أن تتولى بنفسها الدعوة إلى هذا الحفل.
- ضرورة حضور المدعوين للاحتفال في وقت مناسب .
- قد تظهر الحاجة في بعض حفلات العشاء أو الغداء أو حفلات الشاي، إلى تحديد أسماء الحاضرين على موائدهم، وفي هذه الحالة يفضل الحضور في وقت مبكر، قبل بدء الحفل.

۞ في الحفلات الرسمية يفضل وضع خريطة بالمقاعد وأرقامها، ووضع بطاقة على كل مقعد .ويقدم داعي الحفل شخصية الحفل الأولى أولاً، ويراعى أن يجلس المدعوين عن يمينه، ثم عن يساره، وفقاً لنظام الأسبقية.

۞ في الحفلات الرسمية يجب تحديد ظروف الحفل، ونوع الزي، كأن يكون بدلة كاملة، أو ملابس خفيفة، أو عادية، أو الزي القومي، كما يجب تحديد نوع العشاء أو الغداء :بوفيه مفتوح أو مقاعد مخصصة لكل ضيف، أو حفل كوكتيل في فندق، منزل، حديقة ...الخ

۞ في حفلات الاستقبال يمكن الحضور في أي وقت خلال فترة الحفل، مع تجنب الحضور في اللحظات الأخيرة.

۞ اختيار الملابس المناسبة لنوع الاحتفال .

۞ ترتيب الجلوس على مقاعد الموائد بطريقة تناسب مكانة الحاضرين .

۞ في حالة حضور شخصية ذات منصب رفيع، أو الشخصية ذات الأسبقية الأولى، يدخل كافة المدعوين أولاً ويقفون خلف مقاعدهم، ثم يدخل وبعد جلوسه، يجلس المدعوون بعده.

۞ يبدأ الحفل بعد دخول الشخصية الأولى، ولا يخرج أحد قبل خروجه .أي لا يجوز دخول الحفل بعد بدئه وعقب حضور الشخصية الكبيرة.

۞ في الحفلات الرسمية يجب الحضور في الموعد الموضح في البطاقة، حتى لو كان الموعد يسبق موعد بدء الحفلة.

۞ إذا وصل المدعو بعد الوقت المحدد، فالأفضل له الانصراف إذا كانت الأبواب قد أغلقت.

عدم مغادرة حفلات الاستقبال، قبل مضي نصف ساعة على الأقل من حضورها .

ويجب أن يشكر الضيف الداعي عند المغادرة، أياُ كانت مناسبة الدعوة.

۞ ليس من اللائق مغادرة الحفل سراً، أو بدون إخطار الداعي .

۞ لا يجوز للمدعو حضور حفلات حتى إذا كانت رسمية إذا كان في حالة حداد.

۞ لا يجوز للزوجة أن تحضر الحفلات دون زوجها، إذا كانت الدعوة موجهة إليه أصلاً.

۞ لا يجوز دخول الحفل أو مغادرته في الوقت الذي تدخل فيه أو تخرج شخصية رسمية مرموقة.

۞ من غير اللائق مغادرة حفل العشاء أو الغداء بعد تناول الطعام مباشرة.

أنواع الحفلات:

تنظم الحفلات لتحقيق العديد من الأهداف، أهمها:

* تقديراً لجهود فريق العمل بعد تحقيق نجاح في مشروع أو برنامج ما .

* لاستقبال أو توديع ضيوف، وتنظم هذه الحفلات للترحيب بضيف أو ضيوف للمؤسسة.

* لمكافأة فريق العمل، أو جزء منه لتفوق أبداه، أو تفاني في العمل، فتنظم الاحتفالات للاحتفاء بهذا الفريق ومن أجل تحفيز بقية العاملين، وأحيانا تنظم هذه الاحتفالات عند الكشف عن تراجع الرشى الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة، فتعمل المؤسسة على تنظيم احتفال لإعادة النشاط للعمل.

* للإعلان عن حدث كبير في حياة المؤسسة، فبعض الأحيان تعتزم المؤسسة افتتاح فرع جديد، أو البدء بخط إنتاج جديد.

* للإعلان عن نتاج مشروع معين، وتنظم عندما تحقق المؤسسة نجاحاً مبهراً في مشروع ما، وحتى تحظى هذه النتائج بتغطية مميزة في وسائل الإعلام تنظم لأجلها الاحتفالات.

* الأهداف الإعلامية فكثير من الاحتفالات تنظم لتحقيق أهداف إعلامية، وأهداف موضوعية.

* الاحتفال بالمناسبة مثل الهجرة النبوية، أو يوم عاشوراء، أو عيد الاستقلال. لتكريم الشخصيات الفاعلة في المجتمع، أو الشخصيات المرموقة على مستوى المهنة، ممن قدموا لها الكثير.

*حفلات الاستقبال، تعد ذات طابع اجتماعي، ولكن لا تخلوا من الحديث حول العمل والصفقات أو السياسة، وتعتبر حفلات الاستقبال من المناسبات التي تحرص المؤسسات على تنظيمها للفوائد العديدة المتحققة منها، على صعيد تدعيم العلاقات الإنسانية، والعلاقات المهنية.

إتيكيت مغادرة الحفلات :

إذا دعيت إلي حفلة أو إلي عشاء أو إلي أي مناسبة فمن الإتيكيت أن تقبل هذه الدعوة بالحضور أو الرفض بتقديم الاعتذار وفي حالة القبول ما هي المدة التي تقرها قواعد الإتيكيت للبقاء في هذا الحفل ثم الاستئذان وكيف يتم ذلك؟...

هل تفعل ذلك بمفردك أم تنتظر صاحبة/صاحب الحفل بطلب ذلك منك ويعرضك للإحراج!!

* توقيت المغادرة : حاول أن تكون لديك شفافية وتشعر بالأشخاص من حولك،

فقد يحاول المضيف أنهاء الحفل عندما يشعر بالتعب .

فعليك ملاحظة آثار التعب بمجرد أن تبدو عليهم ولا تنتظر حتى يطلب منك ذلك.

والقاعدة للبقاء في الحفل وتحديد ميعاد المغادرة تبدأ بعد ساعة من تناول الوجبة التي تمت الدعوة من أجلها، فليس من اللائق أيضاً "أن تأكل ثم تترك الحفل بعدها مباشرة".

أما في الحفلات الصغيرة يتحدد ميعاد مغادرتك عندما تلاحظ استعداد الآخرين للمغادرة لأنك إذا أبديت رغبتك في المغادرة فستنتهي الحفل سريعاً لأن العدد قليل.

* كيفية الاستئذان : الحفلات الكبيرة الاستئذان من المضيف مع عدم الإطالة مع تقديم الشكر علي هذه الدعوة اللطيفة ولا ترهقهم بأن يودعوك حتى الباب، افعل ذلك بمفردك.

* الحفلات الصغيرة عليك بتوديع الجميع وليس المضيف فقط ثم توجيه الشكر لهما ، وفي هذه الحالة يمكنهما اصطحابك لباب المنزل لكن لا تطيل في الحديث معهم أمام الباب.

* إذا طلب منك المضيف عدم المغادرة : في حالة الإصرار، فهو شيء لطيف للغاية، ويدل علي استمتاع المضيف بصحبتك ولا مانع من البقاء، وعلي المضيف عدم الإلحاح إذا كانت الساعة متأخرة أو كان هناك أطفال في انتظار عودة الوالدين.

* في حالة المجاملة في طلب البقاء، وهنا ستلاحظ عدم التأكيد في نبرة الصوت من قبل المضيف عليك بالاعتذار بأن الوقت أصبح متأخراً.

المبحث الثالث

إتيكيت مائدة الأعمال

إن غداء العمل أو عشاء العمل هو أكثر من مناسبة يتناول فيها الأصدقاء الطعام مع بعضهم .فمائدة الطعام في هذه الحال ليست سوى الواسطة لمناقشة المسائل المتعلقة بالعمل .فقد يكون غداء العمل مناسبة للتعرّف إلى أحد زبائنك بشكل أفضل، أو دفع نشاط تجاري معيّن، أو تكريم أحد زبائنك الجيّدين.

لكن يوجد هناك، بالطبع، نوع من البروتوكول الذي يجب أن يحترم من قبل المضيف، ومن قبل الضيف.

أ – **واجبات المُضيف** : بداية، من الأفضل أن تختار مطعماً زرته من قبل، لأنك ستشعر بهذه الحال بالارتياح وبأن كل شيء تحت السيطرة ، كونك اعتدت على هذا المكان وأصبحت معروفاً من قبل العاملين فيه .كذلك، فإن ضيفك سيأخذ فكرة جيدة عنك عندما يتمّ الترحيب بك باسمك، وهذا يحصل فقط بحال كنت قد بنيت نوعاً من علاقة الصداقة مع مدير المطعم وطاقمه.

ب – أصول اختيار المكان المناسب:لا تسأل ضيفك أبداً عن المكان الذي يرغب بتناول الطعام فيه .فواجب الاختيار يقع على المضيف وحده .لكن عليك في هذا الإطار، أن تأخذ بالاعتبار مكان وجود مكتب ضيفك، فلا تختار مكاناً بعيداً جداً عنه .كذلك، اختر مكاناً ملائماً يتناسب مع شخصية ضيفك وطباعه.

ج – أصول دعوة الضيوف للجلوس: وعندما تدخلان معاً، أنت وضيفك، دعه يسير أمامك، واحرص على أن يجلس هو أوّلاً وفي المقعد الأفضل على المائدة- أي على أوّل كرسيّ يقوم النادل بسحبه.

إذا كان يوجد هناك أكثر من ضيف واحد، حدّد لهم مكان جلوسهم على المائدة، وادْعُهم للجلوس قبل أن تقوم أنت بذلك .سواء أكان المضيف امرأة أم رجلاً، فإن الضيف ذي المنزلة أو المقام الأرفع يجب أن يجلس في المقعد المميّز، أي إلى يمين المضيف.

د– كيف تطلب وجبة الطعام:أمضِ من 5 إلى 10 دقائق بالتحدّث مع ضيفك، كي تخلق أجواء مريحة وودّية، وتؤسس لعلاقة صداقة مثمرة بينكما.

۞ بعد ذلك، أطلب قائمة الطعام .لا تكتفي بقراءتها بشكل سريع -بل تحدّث مع النادل بشأنها، واسأله عن أنواع الطعام الخاصة بالمطعم .لا تجعل ضيفك يشعر أنه مقيّد وأن هناك حدوداً معيّنة للضيافة التي تُقَدّم له .عندما يتمّ تقديم الطعام، انتبه جيداً لاحتياجات ضيفك، واسأله ما إذا كان يحتاج شيئاً إضافياً غير موجود على المائدة(خبز إضافي، زبدة، ماء، أم أي شيء آخر.)

هـ – مناقشة الأعمال:لا شك أن الهدف الأوّل في غداء أو عشاء العمل هو مناقشة المسائل المتعلقة بالأعمال .يستحسن أن تبدأ الحديث مع ضيفك ببعض النكات أو المزاح ، ومن ثم بعد أن تصل أطباق الطعام إلى المائدة، ابدأ بقول شيء يدفع الحديث باتجاه مسائل العمل المشتركة بينكما .إن هدفك هو التأسيس لعلاقة ناجحة تؤتي ثمارها في مجال العمل .يجب أن تحتوي مفكّرتك على بند واحد أو بندين على الأكثر يتعلّقان بمسائل العمل وليس على لائحة طويلة من المواضيع .ركّز على

هذين البندين فقط، مستمعاً لضيفك بانتباه، وطارحاً الأسئلة عند الضرورة، ومركّزاً على مجالات الاتفاق بينكما، ومحدّداً الخطوات الضرورية للمتابعة.

و – ختام غداء العمل :استخدم الوقت الذي يلي غداء العمل لمراجعة النقاط التي تمّت مناقشتها، واتخاذ القرار بشأن الخطوات الملائمة الواجب اتخاذها من قبل كل منكما.

ز – المغادرة : رافق ضيفك إلى الباب، واحرص على استعادة كل المعاطف أو غيرها من الأشياء التي أودعها ضيوفك أو أودعتها أنت في غرفة الملابس بالمطعم .ثمّ صافحه باليد، واشكره لتخصيصه جزءاً من وقته وانضمامه إليك في غداء العمل .قم بتذكيره بموعد اجتماعكما المقبل، وبحال كنتما لم تحددا تاريخاً معيّناً للاجتماع، عِدْه بأن تتّصل به بغضون أيام معدودة.

ح – واجبات الضيف :

۞ من واجب الضيف توجيه الشكر للمضيف، والثناء على اختيار المطعم وأصناف الطعام المناسبة، ومن واجبه أيضاً كتابة كلمة شكر موجزة.

۞ من الأفضل أن يقوم الضيف بكتابة كلمة الشكر فور عودته إلى المكتب، فلا يقلق بشأن إيجاد الوقت الكافي لإتمام هذه المهمة البسيطة .إن كتابة تعليق بسيط وصادق ومختصر باليد على بطاقة مراسلة يكفي بهذا الإطار.

۞ بإمكان الضيف صاحب الخط غير المقروء أن يرسل كلمة شكر مطبوعة، لكن لا يُنصح إطلاقاً بإرسال كلمة الشكر عبر الفاكس، أو البريد الإلكتروني.

إتيكيت موائد الطعام الرسمية:

* يحضر الضيوف قبل الموعد بقليل، ويجلسون في غرفة استراحة أو في صالون يتسع لجميع الحاضرين.

* عندما يحين موعد تناول الطعام يدعو المضيف مدعويه للمائدة .

* لا يجلس المدعوون قبل المضيف، إلا إذا أصر المضيف على ذلك .

* يفضل أن توضع بطاقات بأسماء المدعوين على المائدة، ويرفع مقعد المعتذر، حتى لا يظل خالياً.

* يحظر التدخين على الموائد، خاصة في ظل حضور الرؤساء .

* في حال إلغاء الحفل، يتم تقديم الاعتذار للمدعوين، إما ببطاقة خاصة أو بالهاتف مع توضيح سبب الإلغاء.

* يتوزع الرجال والسيدات على المائدة، بحيث لا يجلس الزوج بجانب زوجته أو في مواجهتها لدى غير المسلمين.

* يجلس الضيف والمضيف متقابلين، إما على طرفي المائدة أو في وسطها.

* في الحفلات الكبيرة يقدم برنامج الحفل مكتوباً في بطاقة الموائد .

* بعد الطعام يغادر المدعوين إلى مكان آخر لتناول الشاي أو القهوة . * إذا أراد الداعي أن يقول كلمة ما فتكون قبل تناول الحلويات أو الفاكهة.

. وقد أجمع خبراء الاتيكيت على أن هناك قائمة واضحة لسلوكيات لا يجب ممارستها أمام الناس وخاصة في المناسبات المختلفة والمآدب والحفلات وهذه السلوكيات الغير مقبولة هي:

- تخليل الأسنان.

- حك الجسم.
- وضع المكياج في الأماكن العامة.
- مضغ اللبان أو فرقعته في وجه الآخرين.
- العبث في الأنف.
- خلع الحذاء في المناسبات الرسمية.
- التمخط في كم الملابس.
- الحفر في أذنيك والنظر إلى ما تخرجه منها.
- البصق.
- التجشؤ.
- السعال والعطس دون أن تغطي فمك أو أنفك.
- شد ملابسك الداخلية.
- الاستمرار في غلق وإصلاح ملابسك بعد الخروج من الحمام.
- تمشيط شعرك بالقرب من أحد.
- قضم الأظافر وشد الجلد الميت.
- إزالة طلاء الأظافر.
- التحدث أثناء وجود طعام في فمك.
- تناول الطعام بشراهة ووضع لقمة كبيرة في الفم .
- رفع كوب الماء ليملأه الجرسون والإشارة إليه بأصبعه لإحضار الخبز للمرة الثانية .
- التحدث بصوت مرتفع أثناء الطعام .
- خلع الحذاء تحت المائدة أثناء الطعام ولو كان ضيفاً .
- تنظيف أطراف الأصابع بغطاء المائدة أو بقطعة خبز .

 استعمال فوطة المائدة للأنف .

اتيكيت الضيافة في مكاتب العمل ( ) :

واجبات الضيف :

- الاستئذان، قبل دخول مكاتب الآخرين.

- تجنّب التصرّف بشكل يضايق المضيف، وكأنَّ الأخير هو الضيف وأنت المضيف.

- البعد عن نثر الأوراق على مكتب المضيف، أو وضع الحقيبة على الأخير.

- عدم إطالة وقت الزيارة، مع جعل المضيف هو من يحدّد مدّتها؛ لأنه إذا كان مهتًّما بالحديث سيشعر الطرف الآخر بذلك.

واجبات المضيف :

- الترحيب بالزائر وتوفير وسائل الراحة له.

- إذا كان المضيف مشغولًا، يُمكن الاستعانة بزميل، في حال عدم وجود مديرة للمكتب لاستقبال الضيف.

- عند دخول الضيف المكتب، يجدر بالمضيف الوقوف والخروج من خلف المكتب لاستقبال الأول ومصافحته باليد. ثمَّ، دعوته للجلوس في المكان المخصّص للضيوف.

- عند خروج الزائر من المكتب، يُستحسن عدم تركه يذهب بمفرده؛ إذ يترتَّب على المضيف مصاحبته حتى باب المصعد أو السلّم.

المبحث الرابع

إتيكيت الضيافة في المناسبات الرسمية ( )

يتفاخر الدبلوماسيون من مختلف المدارس الدبلوماسية الأجنبية حول طبيعة بروتوكول، وإتيكيت استقبال الضيوف من مختلف الدرجات والصنوف (نساء أو رجالًا) رسميا / شخصيًا / عائليًا/ صباحًا، مساءً /زيارة عمل / زيارة مجاملة / زيارة صديق / زيارة خاصة/ كلها لها إتيكيتها الخاص.

بدأت المدارس الغربية تطور هذا الفن وتدرسه لكبار الشخصيات وكذلك للكادر الدبلوماسي في كيفية استقبال الضيوف، سواء في المناسبات الوطنية أم الأعياد أم زيارات المجاملة، وحتى طبيعة ألوان الملابس الصباحية أو المسائية أو في استقبال الضيوف كلجان مشتركة، لما له الأثر الكبير في إيصال المعنى حول مكانة ومنزلة الضيف أو المستضيف وبالعكس.

حيث كانت المدارس الأوروبية وخاصة البريطانية والفرنسية تتبارى؛ لتطوير هذا الفن والوصول به إلى أعلى وأرقى المعاني المطلوبة، ويتسم مجتمعنا العربي بصورة عامة بكرم الضيافة وحسن الاستقبال ورحابة الصدر، سواء في الماضي أو في الحاضر؛ لأنه من مكارم الأخلاق، ولكن ينقصه حسن الترتيب في بعض المجتمعات وشرائح الطبقة الوظيفية؛ لأن هناك أصولًا ومراسم الواجب إتقانها في استقبال الضيوف من مختلف الدرجات والأعمار والأجناس، والأغلب معذورون لعدم معرفتهم بهذه المراسم والأعراف الدبلوماسية، والتي أصبحت سمة من سمات

العصر الحديث؛ لذلك فإن ظاهرة استقبال الضيوف هي من مقومات النجاح والكرم وحسن الخلق حتى إن ديننا الحنيف يؤكد على ذلك.

إن استقبال الضيوف من المواقف الصعبة التي يواجهها بعض الناس، خاصة أولئك الذين بدأوا حياتهم الوظيفية؛ فاستقبال الضيوف يترك انطباعًا (إيجابيًا أو سلبيًا) أوليًا عند الضيف.

ومن أهم بنود الإتيكيت في استقبال الضيوف: أن يكون الضيف على الجهة اليمنى من المستضيف منذ اللحظة الأولى لاستقباله من باب البيت أو المكتب/ وأن يجلس أيضا على اليمين في غرفة أو حجرة الضيوف أو المكتب/ وفي الزيارات الرسمية يكون السكرتير أو مدير المكتب هو المكلف باستقبال الضيف من السيارة إلى أن يصل مكان اللقاء، وفي التوديع على المضيف توديع ضيفه إلى الباب الرئيسي لمكان الإقامة(البيت أو الدائرة الرسمية)/ استعد لاستقبال ضيوفك قبل وصولهم فارتدِ الملابس الملائمة والجميلة، وتجنب استقبالهم بالملابس المنزلية لأن هذه الملابس توحي بأنك غير مستعد لمقابلتهم أو لا تقدرهم أو تُنزلهم منزلتهم التي يستحقونها، أو أن وجودهم غير محبب أو غير مرغوب به / من الأفضل أن تقوم أنتَ بنفسك بفتح الباب لضيوفك في الدعوات العائلية والاجتماعية حصرًا / أحرص على نظافة منزلك بصورة دائمة وذلك لتتجنب إحراج نفسك، جهز الحمام من حيث توفير المناديل والمنظفات الراقية، وأحرص على أن يكون الحمام معطرًا ونظيفًا / نسّق مواعيد ضيوفك، بحيث يكونون متقبلين لبعضهم البعض وتجنب استضافة الأشخاص الذين يوجد بينهم تنافر في الرأي، حتى لا تكون سببًا في حدوث المشاكل بينهم/ الاهتمام بأطفالهم أن كانوا موجودين مع الضيوف/ عدم المبادرة بمصافحة المرأة المحجبة إلا إذا بادرت هي بالمصافحة.

ومن أهم بنود الإتيكيت في استقبال الضيوف / أن تستقبل ضيوفك والابتسامة تعلو وجهك؛ فالابتسامة هي مفتاح للقلوب، كما أنها من أرقى الأساليب في التعامل مع الأفراد/ وكذلك نبرة ومستوى الصوت فهي تعتبر من علامات الضيافة/ وعلى الضيوف عدم الجلوس طويلا بعد فترة الغداء أو العشاء أن قد يسبب إحراجا للمضيف/ أجلسْ ضيوفك في غرفة مريحة وأهتم بأن تكون درجة حرارة الغرفة مناسبة للطقس/ ابتعد عن استعمال الهاتف النقال أمام الضيف إلا في الحالات الطارئة فقط/ اترك مجالًا للضيوف أن يتحدثوا واستمع لهم بإنصات واهتمام/ تجنب الحديث بشكل كبير عن حياتك الشخصية وعن إنجازاتك/ إذا أنسكب أي شيء من الضيوف على الأرض أو على أثاث الغرفة لا تتذمر أمامهم بل أستقبل الوضع بابتسامة لطيفة ورقيقة.

إذا كان ضيوفك متزوجين فلا تقم باستدعاء ضيف أعزب واحد معهم / لا تترك ضيوفك وتهتم بمتابعة الأكل والتحضيرات أو أشياء أخرى / تحاشَ وضع الرجلين على بعضهما وهزهما أمام الضيوف/ لا تحاول أن تظهر أمام ضيوفك بمستوى أعلى من مستواك، فذلك سيثير التساؤلات ويسيء إليك ولا تتكلم عن نفسك وتفوقك في أي مجال / يفضل تجنب وضع الملح الزائد في الأكل أو البهارات أو الأشياء الحارة، لأن ذلك قد يحرج الضيف، وهو في حالة صحية معينة/ يكون تقديم المشروبات حسب ذوق الضيف وحسب عاداتنا الإسلامية والعربية، بالإضافة إلى عدم إجبار الضيف على أكل نوع من المأكولات أو الفواكه أو شيء آخر/ الإصغاء الكامل للضيف والتفاعل معه بالكلام وإفساح المجال للبقية بالنقاش مع تفادي الحديث في المواضيع الحساسة مثل الدين والمذهب والأمور المالية كالراتب والمخصصات والقروض/ البساطة والمعقولية هما أقرب للقلب من التصنع؛ لذا قدم

ما يجود به منزلك دون أن تكلف نفسك، حتى تظهر للناس أنكَ تعيش في مستوى عالٍ من الرفاهية.

هناك أنواع كثيرة لاستقبال الضيوف، ويستند ذلك إلى موضوع الزيارة، ونوع الأشخاص وهدف الزيارة (رسمية / عائلية / اجتماعية/ شخصية/ نسائية/ مختلطة) وكذلك تفضل الأوقات دائمًا في كل أنواع الزيارات بين الساعة الـ١٠ صباحًا إلى الـ١٢ إذا كانت زيارة مجاملة، وكذلك مساءً بين الساعة ٦ إلى الساعة الـ٨، أما إذا كانت هناك مأدبة غداء أو حفل عشاء، فإن استقبال الضيوف يستند إلى عمق العلاقة وطبيعة الزيارة وتاريخها وصلة القرابة.

إتيكيت موائد الطعام في المطاعم:

* يهتم المضيف بالحجز المسبق لدى المطعم المنوي تناول الطعام فيه، وتحديد عدد الأشخاص الحاضرين لإدارة المطعم.

* حضور المضيف قبل الموعد بقليل، وحضور الضيف في الموعد تماماً ليس مبكراً أو متأخراً.

* يترك المضيف الحرية لضيوفه باختيار الأطعمة التي يريدونها، ما لم يتم تحديد نوع الطعام مسبقاً.

* يحرص الضيف على منح الضيف المقعد الأفضل من ناحية الرؤية .

* لا يطلب الضيف البدء بطلب الطعام إلا بعد ان يصل كافة المدعوين.

* لا يكثر الضيف من الطلبات، ويطلب على قدر حاجته فقط .

* يفضل ان يطلب الأطعمة التي يتم تناولها بأدوات المائدة .

* إذا كان مذاق الطعام رديء، أو غير ناضج، يطلب من الخادم استبداله بهدوء.

* يجب اكتمال الأطباق على المائدة، ثم يبدأ بتناول الطعام .

* يحرص الضيف على عدم المبالغة في الطلبات، وخاصة بالنسبة للأصناف المرتفعة الثمن.

* قبل أو بعد تناول الطعام يجب تجنب قراءة الكتب أو الصحف أو الإكثار من مكالمات الهاتف المحمول، أثناء الجلوس على المائدة.

* يعمل المضيف على دفع الحساب بهدوء، ودون لفت نظر الضيوف لمبلغ الفاتورة.

* ليس من اللائق أن يبادر الضيف بدفع الحساب .

* لا يجوز طلب الطعام المتبقي لأخذه للمنزل إذا كنت ضيفاً . يجوز في حالة ألا تكون مدعو .

* بعد تناول القهوة أو الشاي يقدم الضيف شكره للمضيف قبل المغادرة.

* في اليوم التالي، يرسل بطاقة شكر للمضيف، أو برسالة بريد اليكتروني، أو باتصال هاتفي.

مراجع الفصل السابع

١ - ماغي شما ، اتيكيت الضيافة في مكاتب العمل ، تاريخ النشر ٢٠١٩/١٠/٢٤ ، علي الرابط التالي :

https://www.sayidaty.net/node/972151/%D9%84%D8%A7%D9%8A%D9%81-%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%8A%D9%84/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA/%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B6%D9%8A%D8%A7%D9%81%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D9%85%D9%83%D8%A7%D8%AA%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84

٢ - سعدون بن حسين الحمداني ، البروتوكول والإتيكيت في استقبال الضيوف ٦ ، تاريخ النشر ٢٠١٩/١/١٤ ، علي الرابط التالي :

https://www.rosaelyoussef.com/-24437/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D9%88%D8%AA%D9%88%D9%83%D9%88%D9%84-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AA%D9%8A%D9%83%D9%8A%D8%AA-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%82%D8%A8%D8%A7%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B6%D9%8A%D9%88%D9%81-6

الباب الثانـــــي

فنون المراسم والبروتوكول

الفصـــــل الأول

فنـــون البروتوكول

المبحث الأول

مفهوم البروتوكول واهميته

مفهوم البروتوكول ( ) :

كلمة بروتوكول كلمة إنجليزية مرادفة لكلمة الاتيكيت المشتقة من كلمة Ticket بمعني بطاقة أو تذكرة .

ووفقاً لما ورد في قاموس أكسفورد فإن كلمة بروتوكول تعني : قواعد السلوك وأصول المجاملات كما تطبق في المناسبات الدولية.

وهناك رأي آخر يقول بأن أصل الكلمة يونانية وهي مشتقة من اسم لنوع من الشجر وضعت إحدى أوراقها يوماً ما على إحدى الاتفاقات الهامة، ومدون عليها كيفية تطبيق بعض بنود تلك الاتفاقية، ومن ثم درجت العادة على إطلاق هذه التسمية على ما يتعلق بالتوضيحات ،وكيفية التصرف حيال تنفيذ التفاهمات والاتفاقات ،وصولاً إلى كيفية تنظيم أي حدث أو مناسبة والتعامل مع المعطيات الخاصة بالضيوف والمنظمين.

البروتوكول هو مسودة أصلية تصاغ على أساسها معاهدة أو اتفاقية، أو وثائق ومحاضر الاتفاقات .

هو أيضاً مجموعة من القواعد والمراسم المرعية الي يقررها العرف وآداب المجاملة والواجب احترامها للدبلوماسيين والبرلمانيين في الاجتماعات والاستقبالات الرسمية والحفلات العامة .

والبروتوكول بمعناه الواسع يعني أيضًا بالدبلوماسية أي اللباقة والمهارة اللتن يتحلى بهما الإنسان في العلاقات الاجتماعية الخاصة والعامة.

كما يعتبر مرادفًا للمراسم والتشريفات.

ويفهم مصطلح البروتوكول على أنه مجموعة من القواعد السلوكية المتحضرة أو نظام يتفق عليه في السلوك أو تنفيذ ما يعرف أنه ملحق المعاهدة أو أداتها التنفيذية.

مفهوم البروتوكول اجتماعياً :

كلمة بروتوكول اجتماعيا وسلوكيا لها معان كثيرة فقد تعني :

* مجموعة من القوانين والعادات والتقاليد والسلوكيات المتفق عليها في المجتمعات.

* إنه مجموعة القواعد السلوكية المتحضرة .أو نظام يتفق عليه في السلوك، أو التنفيذ.

* مجموعة العادات والقواعد والإجراءات المكتسبة أو غير المكتسبة المتفق عليها والمتعلقة بالسلوك الاجتماعي والخصال الحميدة وفن المجاملة ومراعاة الأسبقية في المناسبات الرسمية وغير الرسمية وفي العلاقات الدولية(سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٢) .

* مجموعة القواعد السلوكية المتحضرة .أو نظام يتفق عليه في السلوك، أو التنفيذ .

* مجموعة من السلوكيات الراسخة والمستقرة في حياة الناس، في أعمالهم ونشاطاتهم اليومية، وفي معظم الأحيان، وفي جميع المواقف.

والنتيجة الحتمية للالتزام بقواعد البروتوكول هي تقديم صورة ايجابية عن صاحبها، واحترام وتقدير الآخرين و إنزالهم منازلهم، واحترام مكانتهم سواء على مستوى الحياة العامة أو أثناء العمل.

وتعد قواعد السلوك المتحضر أمر أساسي ومهم في حياة الناس في مختلف المواضيع، لأنها ترمي إلى نشر الرقي في المجتمع، وتعزيز مشاعر الود والألفة بين أعضائه، ومن ناحية أخرى تعمل على حماية منظومة العلاقات الخاصة بالمؤسسة.

والبروتوكول يعني : بأنه مجموعة قواعد واجراءات يجب اتباعها في العلاقات المتبادلة شخصية أو كتابية من قبل أفراد يحتلون مراكز مرموقة كما يشكل مجموعة القواعد التي تسير علاقات الدول بممثليها وحكامها (عشوش : ١٩٩٩ : ١٤) .

كما يعرف البروتوكول : بأنه مجموعة من الإجراءات أو القواعد التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية تنفيذا للقواعد الدولية أو العامة أو العرف الدولي .

يمكن تعريف البروتوكول او المراسم على أنها مجموعة من الاصول والاحتفالات الرسمية وهذه الأصول والاعراف مطبقة فى جميع دول العالم ، وأى تجاوز لها قد يؤدى الى مشاكل ومواقف حرجة ،وكثيراً ما تقام مآدب رسمية بدون قواعد البروتوكول فى ترتيب اماكن المدعوين ، وكان بعض الدبلوماسيين يغادرون فوراً لأن أماكنهم لا تتناسب مع مراكزهم .

ويهدف بالدرجة الأولى إلى تعزيز قيم السلوك المتحضر، على اعتبار انه مجموعة من العادات والتقاليد التي تعارف عليها مجتمع بعينه، ويلتزم بها بغية تقديم صورة ايجابية .

والواقع ان البروتوكول هو مجموعة من السلوكيات الراسخة والمستقرة في حياة الناس، في أعمالهم ونشاطاتهم اليومية، وفي معظم الأحيان، وفي جميع المواقف.

والنتيجة الحتمية للالتزام بقواعد البروتوكول هي تقديم صورة ايجابية عن صاحبها، واحترام وتقدير الآخرين وإنزالهم منازلهم، واحترام مكانتهم سواء على مستوى الحياة العامة، أو أثناء العمل.

وتعد قواعد السلوك المتحضر أمر أساسي ومهم في حياة الناس في مختلف المواضيع، لأنها ترمي إلى نشر الرقي في المجتمع، وتعزيز مشاعر الود والألفة بين أعضائه، ومن ناحية أخرى تعمل على حماية منظومة العلاقات الخاصة بالمؤسسة.

وقد نشأ المصطلح بشكل عام في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات المتحضرة، أو عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات .ثم تطور استخدام المصطلح ليشير إلى مجموعة القواعد، التي تضبط سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في عملهم .

مفهوم البروتوكول قانونياً :

أما المعنى القانوني للبروتوكول فهو :مجموعة القواعد والأعراف المرعية في العلاقات الدولية والدبلوماسية لتنظيم المناسبات الرسمية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والمآدب .

يطلق البروتوكول في المفهوم القانوني، على ملحقات المعاهدة ، أو الاتفاق التنفيذي للمعاهدة، أو يكون البروتوكول هو المعاهدة نفسها .كما قد يطلق على المذكرات أو المحاضر المتفق عليها، التي يرجع إليها أطراف المعاهدة، عند الاختلاف في التفسير .ويطلق على ملحقات المعاهدة "بروتوكولا"، عندما تنظم أموراً مكملة للمعاهدة، مثل البروتوكولات الملحقة بالعهدين الدوليين، للحقوق السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية لعام ١٩٦٦ . فقد الحق بكل عهد بروتوكول خاص بالتسوية السلمية للمنازعات، كما الحق بروتوكول اختياري باتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لعام ١٩٦١ ، بشأن ما ينشأ من منازعات حول تفسير هذه الاتفاقية وتطبيقها .

والبروتوكول ، كما في هذه الحالة، مستقل وليس مكملا للاتفاقية .وقد يتم تدارك بعض النقص في المعاهدة في بروتوكول يبرم بعد .

مفهوم البروتوكول دبلوماسياً :

البروتوكول الدبلوماسي يعني: مجموع القوانين والعادات والتقاليد المرعية من قبل الحكومات ووزارات الخارجية والبعثات الدبلوماسية والشخصيات الرسمية في المجتمع الدولي .

وهو آداب السلوك أو نظام التشريفات الدبلوماسية والعسكرية أو المسودة الأصلية لاتفاقية محاضر مؤتمر سياسي أو اتفاقية دولية إضافية (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٣) .

البروتوكول هو مجموعة قواعد السلوك الرسمية وغير الرسمية التي تستخدمها الدول وممثليها في العلاقات مع نظرائهم .
يتلخص معنى البروتوكول فى الحياة الدبلوماسية فى أنه فن الالتزام بالقواعد المرسومة ،وتطبيقها بكل دقة وعناية ، والتمسك بها والحرص عليها باعتبارها حقاً لدولة الممثل ولا لشخص الممثل.

ووفق هذا المعنى أصبحت قواعد البروتوكول مألوفة ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء، وبين مبعوثيهم الدبلوماسيين والخاصين وفي المنظمات والمؤتمرات الدولية .
ومن ثم أصبحت قواعد البروتوكول واحدة من أهم أدوات دبلوماسية العلاقات العامة، التي تعتمد عليها في تعزيز وتطوير وتنمية علاقات المؤسسة بكافة الأطراف المرتبطة بها.
ويعتبر البروتوكول دستور التعامل وفن التعايش وعادات وتقاليد تنظم المناسبات والاحتفالات الوطنية والدبلوماسية والاجتماعية والتي يحضرها الملوك ورؤساء الدول واعضاء السلك الدبلوماسي والمؤسسات والجمعيات والأفراد (عشوش : ١٩٩٩ : ٣٠٣)

العلاقة بين البروتوكول والإتيكيت:( )

يعد البروتوكول أعم من الإتيكيت، ويشير البروتوكول إلى مسودة الوثيقة الدبلوماسية، والى آداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة وافراد السلوك الدبلوماسي، والصفة الرسمية للإتيكيت أقل من صفة البروتوكول.

فالبروتوكول أمر يتعلق عمومًا بالإجراءات والتنظيم، في حين أن الإتيكيت أو آداب السلوك يتعلق بتنفيذ التفاصيل وكيفية الالتزام بها، فإذا كان البروتوكول يقتضي التقيد باللباس الرسمي في حفلة رسمية تدعى إليها، فإن التفاصيل المتعلقة بنوع اللباس الرسمي بما في ذلك اللون والطراز ونوعية القماش هي أمور تدخل من باب الإتيكيت.

فإذا كنت مدعوًا إلى عشاء تقيمه شخصية رفيعة المستوى، فالبروتوكول يقتضي التقيد بالموعد وتحية صاحب الدعوة .لكن كيفية أداء التحية، كعدم التقبيل أو عدم الضغط على اليد بقوة وغير ذلك يندرج في مجال الإتيكيت .فالعلاقة إذًا بين البروتوكول والإتيكيت هي علاقة بين العام والخاص، أو العام والتفاصيل (مني الزايد : ٢٠١٦).

الفرق بين البروتوكول والاتيكيت والتشريفات:

<u>البروتوكول</u> هو فن التعامل مع الغير ،وتحكمه مجموعة من القواعد التي قد تكون مكتوبة ،أو قد جرى العرف على اتباعها .

<u>بينما الإتيكيت</u> هو مجموعة القواعد التي تكون أقرب إلى الحس السليم فيتصرف الشخص بشكل معين في ظروف معينة فيكتسبها بالممارسة .

أي أن البروتوكول هو التقليد أو القاعدة، أما الإتيكيت فهو الذوق ومراعاة شعور الآخر. وقد نشأ هذا المصطلح في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري عند المجتمعات و خصوصا عند الطبقة الراقية في هذه المجتمعات.

ثم تطور استخدام المصطلح ليشير إلى مجموعة القواعد، التي تضبط سلوك مجموعات من العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور مهم في عملهم.

وإذا كانت قواعد البروتوكول قد أصبحت في معظمها قواعد عالمية، فإن جزءاً مهماً منها لا يزال يحمل الطابع المحلي الخاص بكل دولة، مما يعنى أن قواعد البروتوكول العامة تسمح ببعض الخصوصيات، وفق تقاليد المجتمعات وتطورها، بما لا يخل بهذه القواعد العامة.

مفهوم التشريفات :

كلمة تشريفات فهي الترجمة التركية لكلمة مراسم العربية وبروتوكول الإنجليزية والفرنسية، بينما كلمة إتيكيت كلمة فرنسية ويقابلها في العربية آداب السلوك، فمصدرها فرنسي وتعني في الأصل البطاقة التي تلصق على طرد أو زجاجة للتعريف بالمحتوى ،ثم استعملت هذه اللفظة للدلالة على البطاقات التي كأنت توزع على المدعوين إلى القصور الملكية الفرنسية، للتقيد بالتعليمات المدونة عليها، في حضرة الملك وكبار الحاشية من أمراء ووزراء وتوسع الأمر وصولاً إلى المحاكم والحفلات الرسمية والمآدب.

وبهذا يتضح لنا أن جميع هذه الكلمات (تشريفات ومراسم وبروتوكول وإتيكيت) تعني مدلولاً واحداً ،وهو مجموعة المبادئ والقواعد المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم المعاملات في نواحي الحياة المختلفة.

وهكذا يتضح أن الكلمات الثلاث (مراسم ، بروتوكول ، إتيكيت) تعنى مدلولا واحداً هو مجموعة المبادىء والقواعد المكتوبة وغير المكتوبة التى تنظم المعاملات في نواحى الحياة المختلفة ، وأن كانت كلمتا بروتوكول ومراسم تشيران أكثر إلى الإجراءات والقواعد الرسمية في التعاملات بين المؤسسات والدول ، بينما كلمة إتيكيت تعنى أكثر أداب السلوك والتصرف الإجتماعى.

فوائد البروتوكول :

يحقق اتباع قواعد البروتوكول مع الناس عدة فوائد أهمها (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٣ – ١٤) :

١ – اكتساب الاحترام والتقدير .

٢ – اكتساب محبة الناس ورضائهم .

٣ – النجاح في تحقيق الهدف من الاتصال بالآخر .

٤ – اتباع الأساليب والإجراءات اللائقة في المناسبات الرسمية وغير الرسمية .

القواعد الأساسية للبروتوكول :

هناك قواعد أساسية للبروتوكول تتلخص فيما يلي :

١ – المحافظة علي المواعيد .

٢ – مراعاة الأسبقية في الحضور للمناسبة سواء كانت رسمية أو غير رسمية .

٣ – اتباع الإجراءات المتعارف عليها في المناسبات الرسمية وغير الرسمية .

٤ – احترام الغير والحفاوة بالجميع دون تمييز بسبب المركز أو الثروة وتبادل الدعوات والمجاملات الاجتماعية معهم .

٥ – احترام النفس في السلوك والمظهر والثقافة والجدية والكرم والإلمام باللغات .

المبحث الثانـــي

المراسم : المفهوم – النشأة - الوظيفة

مفهوم المراسم :

مفهوم المراسم لغوياً :

مراسم في اللغة العربية مشتقة من الفعل رسم وتعني الأمر المكتوب ورسم علي كذا أي كتب وخط الكتاب وارتسم الأمر أي امتثله ، والمرسوم بمعنى :المكتوب، ويختص بما يكتبه الولاة والأمراء ، والرسم يعني حسن المشي(رزوق : ١٩٧٧ : ٢٦٢).

والمراسم هي الكلمة العربية المرادفة لكلمة بروتوكول Protocol ، وتطلق على القواعد والإجراءات التي تتبع في المعاملات المتبادلة بين الدول في المناسبات الرسمية المختلفة.

مفهوم المراسم اصطلاحاً :

هي :مجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات الدولية وتقوم على قواعد دولية أو عامة أو بناء على العرف الدولي .

ويطلق على المراسم كذلك بأنهّا السلوك بالغ التهذيب، وهي إشارة إلى شدة التمسك بالتقاليد والأعراف في اتباع قواعد السلوك المهذب الصارمة .

المراسم هي : مجموعة القواعد والإجراءات التي يترتب على الفرد الذي يعمل في مجال الدبلوماسية والعلاقات الدولية وكذلك العلاقات العامة والاعلام بشكل عام

على مراعاتها في أداء واجبه واتصالاته سواء اليومية العادية او تلك التي تتطلبها مهام وظيفته ومراعاة هذه القواعد تؤدي به الى النجاح في علاقاته واتصالاته.

المراسم عبارة عن مجموعة القواعد والأعراف المرعية في العلاقات الدولية والاتصالات الدبلوماسية التي تنظم الإجراءات والتقاليد التي تتبع في المناسبات الرسمية والمؤتمرات والاستقبالات .

مفهوم المراسم دبلوماسياً :

كلمة مراسم في المجال الدبلوماسي عادة تأتي مرادفة لكلمة بروتوكول وتعني :نظام التشريفات الدبلوماسية والعسكرية.

كما تُعرف في هذا المجال بأنها، فن الالتزام بالقواعد المرسومة للسلوك في المناسبات الدبلوماسية المختلفة بكل دقة وعناية والتمسك بها والحرص عليها باعتبارها حقا لدولة الممثل الدبلوماسي لا لشخصه.

والمراسم هي الإجراءات ونظام الأسبقية والتشريفات المعمول به في العمل الدبلوماسي.

مفهوم المراسم إدارياً :

معني المراسم إدارياً هي :علم تنظيم العلاقات الاجتماعية سواء في محيط العمل، أو داخل الأسرة، أو بين المجموعات الاجتماعية المختلفة الرسمية وشبه الرسمية .

خلفية تاريخية عن المراسم

كشفت طبيعة الحياة البشرية في العصور القديمة بأن مّبدأ العلاقات الاجتماعية قائم بين الشعوب وصولا إًلى العلاقات الدولية، وبحكم التطور في صيغ التواصل يفرض على الدول والجماعات التعامل بثقافة التشريفات والبروتوكول والإتيكيت بعيدا عن مستويات تطبيقها إن كانت بدائية أو متطورة بحكم النضوج الفكري والثقافي والذي تفرضه مسألة التطور في مستويات الحياة الأمر الذي فرض وجود علاقات كانت

تنظمها مجموعة من القواعد والأصول والضوابط والتي هي نتاج للتفاوض عن طريق مبعوثين يتبادلون الرسائل الدبلوماسية .

ولا يوجد تاريخ محدد لظهور أول شكل من أشكال المراسم، فمن الواضح أن ظهوره قد بدأ مع تطور الإنسان البدائي، وخروجه من حالة التوحش والهمجية، إلى بدايات انتقاله إلى ما يمكن تسميته بالحالة الحضارية الأولى فقد مر الانسان بعدة مراحل من التطور والبناء المعرفي والسلوكي حتى وصل لما هو عليه.

فمنذ تلك اللحظة التي اتبع فيها الإنسان سلوكاً مهذباً تجاه أخيه الإنسان، وقام آخرون في تقليده في ذاك السلوك، يمكننا اعتبار ذلك المنهج الذي تحول إلى عادة أو تقليد أو عرف هو الشكل الأول للبروتوكول .

وترجع فكرة المراسم إلى العصور القديمة حيث نشأت العلاقات الأولى بين الشعوب البدائية بصورة متقطعة لان الحروب كانت تعتبر حالة طبيعية ودائمة .

وكان يسود تلك العلاقات فتور ظاهر وتطغى المفاوضات او عقد معاهدة او تحالف او توطيد أواصر الصداقة والمودة غير ان تقدم المدنية والحضارة تطورت التفاعلات وتأطرت بتأثير الروابط والعلاقات الى الاعتراف بضرورة علاقات مستمرة وتؤدي لها اطيب النتائج .

ومعظم قواعد المراسم المعروفة للعالم قد تم إقرارها في مؤتمر فيينا عام ١٨٥١ ومؤتمر ايكس لاشابل ١٨٨١ ، ثم جّاءت اتفاقية فيينا عام ١٩٦١ ، لتؤكد كل مّا ورد في اتفاقية فيينا الأولى ، ثم عقدت اتفاقية فيينا للعلاقات القنصلية عام ١٩٦٣ م ، لتنظيم تبادل العلاقات القنصلية بين الدول وبيان واجبات وحقوق المبعوثين القنصليين وأسبقياتهم ومزاياهم وحصاناتهم.

وصار بعد ذلك ما اتفق عليه هو الدستور الذي تنتجه أية دولة لإنجاح عملها الدبلوماسي أو المتعلق بالعلاقات الدولية أو العلاقات العامة او حتى في عملها الإعلامي الذي هو في جزء من مضمونه علاقات عامة .

ويمكن رصد نشأة فن المراسم والبروتوكول وتطوره علي النحو التالي :

المراسم عند المصريين القدماء:

تدل الشواهد التاريخية على أن الدولة المصرية القديمة قد شهدت العديد من المظاهر التي أحاطتها إجراءات المراسم، مثل معرفة الفراعنة بأصول الدخول على الملوك وتلك الانحناءة التي نراها منطبعة ومحفورة على جدران المعابد ، او خط سير الموكب الملكي وجلوس الفرعون في غرفة يحملها رجال، ومن قبل أصول وخطوات تقديم القرابين ، والاهم من كل هذا بروتوكول ومراسم عملية دفن الموتى ثم نقل الجسد الى البر الغربي بعد أربعين يوما ، وفي هذا جانب واضح من المراسم والبروتوكول..

واكتشف علماء الآثار مجموعة من الرسائل الرسمية في مقبرة أخناتون بتل العمارنة، تم تبادلها مع دول المنطقة وكذلك الاتفاقات التي أبرمها فراعنة مصر، وقد وصلت إلينا نصوصها الكاملة، بفضل النسخة المصرية التي عثر عليها في المقابر والمعابد، ولقد شهد المؤرخون بقيام مصر لأول مرة في التاريخ، بإقامة علاقات دبلوماسية على المستوى الدولي حيث ارتبطت حضارة بابل بمصر بدبلوماسية بدأت عام 1450 ق .م وطبقت في ذلك قواعد البروتوكول والمراسم أثناء فعاليات الاستقبال للوفود والاحتفالات التي كانت تحصل آنذاك.

كما عرف القدماء المصريون منذ وقت مبكر ما يطلق عليه الآن " العمل القنصلي"، والذي ارتبط بالعلاقات التجارية والاقتصادية نشأةً وتطوراً، فقد سمحوا قبل حوالي

٥٠٠ ق .م بأن يختار التجار المقيمون قاضياً ليطبق قوانين بلادهم في المنازعات التي تنشأ بينهم، وفعل الفينيقيون، والهنود، والصينيون، الشيء نفسه .

وهذا يؤكد ان الحاجة الى المراسم وجدت مع بداية الخليقة ..ومفهومها يمس كل ما حولنا من بني الانسان او حتى الحيوان ثم الأشياء .

وارتبطت حضارة بابل بمصر بدبلوماسية بدأت عام ١٤٥٠ ق .م وطبقت في ذلك قواعد البروتوكول والمراسم أثناء فعاليات الاستقبال للوفود والاحتفالات التي كانت تحصل آنذاك (بهنسي : ٢٠١٣ : ٢١) .( )

المراسم عند الإغريق اليونان:

تطورت المراسم على وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعقدها، وأخذت مظاهر شتى، منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في مناسبات الزواج، أو دفن الموتى، أو في تتويج الملوك، أو في إعلان الحروب ، ويلاحظ أن أكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسية، وبالذات الدبلوماسية منها، فبعد تطور الحياة وانتقال المجتمعات من الطور البدائي إلى الأطوار الأكثر تقدماً، أخذت المراسم المرتبطة بالدبلوماسية أشكالاً جيدة، ففي القرن ١٦ ق.م وما بعده، تميزت العلاقات بين مدن اليونان بظاهرة تبادل السفراء، الذين كان اختيارهم يتم وفقاً لما يتصفون

به من خصال ومميزات، وكانت مهماتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدنهم وحكامهم، ولم يكن من واجبهم جمع المعلومات وتقصي الحقائق واعداد التقارير، فإن انتشار قواعد السلوك الدبلوماسي من مراسم، وآداب ، ومجاملة، في المدن اليونانية القديمة، اعتمدت على علاقاتها الدبلوماسية مع غيرها من المدن على التبادل التجاري.

وعرف اليونانيون أيضاً نظام حماية الأجانب ، حيث سمحوا لهم باختيار أشخاص معينين للدفاع عنهم في المنازعات التي يكونون طرفاً فيها .كما كفل اليونانيون الحماية الكاملة للمبعوثين في مهام، حيث كانت ذات المبعوث مصونة، واعتبر المساس بها جريمة يعاقب عليها القانون، وكان إذا توفي المبعوث أثناء أدائه مهمته يقام له تمثالا ، تعبيراً عن تقدير أثينا واحترامها له .

المراسم عند الرومان:

الرومان كانوا أقل التزاماً أو اعتماداً على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعالم الخارجي، لأنهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الإمبراطورية، ولهذا يصح القول أن الرومان لم يقدموا شيئاً للنقاش، والمفاوضات، ودورها في حل الخلافات، بقدر ما أظهروا العلاقة الشديدة بين الدبلوماسية، والعسكرية، وإخضاع الشعوب بالقوة (كامل : ٢٠٠٨ : ٣٥) ( ).

فقد أقامت الإمبراطورية الرومانية سلوكها الدبلوماسي مع الدول الأخرى على قوة روما العسكرية، وكانت تستقبل سفراء الدول الأجنبية في سفن فخمة، إعلاناً عن قوتها ومكانتها، وتعترف لهم ببعض المزايا والحصانات، وكان لسفراء روما قانون خاص إلى جانب قانون الشعوب الذي كان ينظم العلاقة بين الإمبراطورية الرومانية والشعوب المستعمرة، وعندما انهارت الإمبراطورية الرومانية انقسمت إلى الإمبراطورية الرومانية الاوربية في روما، والإمبراطورية الرومانية الشرقية في القسطنطينية – وسميت بالدولة البيزنطية– ، والتي لجأت إلى العمل الدبلوماسي لمواجهة ضعفها أمام القوة العسكرية لروما، ونجحت في تدريب سفرائها على جمع المعلومات عن أحوال الدول المجاورة، وحكامها، وامكاناتها القتالية، وكانت تحيط السفراء الأجانب بالحفاوة والإبهار، للإيهام بقوتها (زهرة : ١٩٩٥ : ٩٦) .

المراسم في العصر الحديث:

إن التحول من المجتمع الزراعي إلى المجتمع الصناعي جلب معه متغيرات عديدة تتصل بنشوء المدن الحديثة، واتصافها بظاهرة الاكتظاظ السكاني، وتعدد المؤسسات، والمصانع، ويؤطر ذلك كله التطور الكبير في طرق الاتصال ونظم المعلومات، مما زاد من ترابط البشر فيما بينهم، كما أن تشابك المصالح، وتبادلها، وعدم القدرة على الاستغناء عن الآخرين، كل ذلك جعل المنظمات نظاماً مفتوحاً تتبادل التأثير والتأثر فيما بينهما، كما أن حركة التغير الحضاري والاجتماعي، جعلت المجتمعات الإنسانية أكثر ميلا ، لوجود قواعد شبه ثابتة للتعامل فيما بينه. وبالتالي تميزت قواعد البروتوكول والإتيكيت في الوقت الراهن بطابع البساطة وعدم التكلف والتقيد المطلق بأنماطها السابقة، مع ثبات قواعدها الأساسية التي تهدف إلى الارتقاء بمستوى التعامل الدبلوماسي والاجتماعي، وازدادت ممارسات التعامل مع هذه القواعد مع مختلف المجتمعات دون الاقتصار على الدبلوماسيين (كامل : ٢٠٠٨ : ٤٢).

وقد مثلت فرنسا مركز إشعاع لقواعد السلوك الرسمي، والدبلوماسي منذ القرن الثامن عشر حي احتلت مكانة متميزة في إرساء قواعد البروتوكول، والإتيكيت، والمجاملة، عبر كتابات مفكريها، وخبرات مبعوثيها الدبلوماسيين.

وتأثر العالم بما أحرزته فرنسا من نجاح في هذا المجال، وأصبحت الطبقات الارستقراطية تتبع قواعد البروتوكول وفقاً للمنهج الفرنسي، وأصبحت اللغة الفرنسية هي لغة التخاطب الدبلوماسي السائد لفترات طويلة، وذاع استخدام ألفاظها وعباراتها الدبلوماسية بين الدول، لما فيها من سهولة الألفاظ، وتوافر المصطلحات السياسية، والدبلوماسية، والدولية .

وظائف المراسم :

من أبرز وظائف المراسم إجراء عقد الاجتماعات، والمؤتمرات، والأنظمة، والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات الرسمية التي تقام خلالها الاستقبالات والزيارات والحفلات والآداب داخل البلاد وخارجها في العلاقات الدولية والدبلوماسية .

وتشمل إدارة المراسم التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية، وإجراءات المرافقة والدلالة والترجمة للوفود الأجنبية .

صفات العاملين بقسم المراسم:

– مواصفات مدير المراسم، والشروط الواجب توافرها فيه:

يعد مدير المراسم من وجوه الدولة البارزين، لأنه يمثل الدولة من خلال عمله في مناسبات عدة، كاستقبال الضيوف في مختلف المستويات عند أول قدومهم إلى البلاد، وعند توديعهم، كما أنه يشترك في تنظيم المؤتمرات، والإعداد لاستقبال الشخصيات المهمة من داخل القطر ومن خارجه، ومن الشروط التي يجب توافرها في من يشغل هذا المنصب (ذكي : ١٩٧٩ : ٧) :

أ –الكفاية العلمية، حيث يجب أن يكون واسع الثقافة والخبرة، حائزاً على شهادة عليا، وعلى معرفة بالقوانين المختلفة، وقواعد السلوك.

–أن يتقن واحدة أو أكثر من اللغات الأجنبية، وله خبرة واسعة في اختصاصات المراسم.

ت – أن يكون وسيماً بهي الطلعة.

–يتمتع ببعد النظر، ودقة التنظيم، وقوة الذاكرة، ويتمتع بالثقة في النفس، وأن يكون دقيقاً في أعماله ومواعيده.

ج – أن يؤمن بمبادئ(التنفيذ الفوري والإشراف الشخصي) في جميع الأمور، دون الاعتماد كلياً على معاونيه، مهما بلغوا من الخبرة، لأن المدير الذي يعرف الواقع من خلال أعمال معاونيه، لا يستطيع أن يتخذ أي خطوة إلا بعد الاطلاع على الدراسات المفصلة، والنتائج، والتوصيات، التي أجمع عليها هؤلاء المعاونون، ولا يمكن عده قائداً للعمل، بالرغم من أهمية عمل الأفراد وتقاريرهم.

–أن تكون لديه القدرة على سماع ما لا يقوله الآخرون(القريوتي : ٢٠٠٠ : ٤٣) .

1–العاملون في إدارة المراسم، والشروط الواجب توافرها فيهم :

يمكن القول إن الكثير من الشروط التي ذكرناها، والخاصة باختيار مدير المراسم، تعد من المواصفات الواجب توافرها في من يعمل في إدارة المراسم، فلا يمكن لمدير يحمل المواصفات المذكورة أن يعمل في وسط لا يتوافر الحد الأدنى من مواصفاته فيه، لأنه في هذه الحالة لن يستطيع ضمان حسن تطبيق تعليماته، وتنفيذ الأوامر المتعلقة بإدارة المراسم، ولما كان العاملون في إدارة المراسم يتعاملون مع الآخرين بشكل مباشر، كما أنهم الوسائل والأدوات التي يضمن بها تطبيق المراسم الخاصة بإقامة المؤتمرات، والدعوات، والاحتفالات الرسمية المختلفة، فإن هذا يتطلب منهم تثبيت الصورة الطيبة خلال تفاعلهم وتعاملهم مع الآخرين (التهامي : ١٩٨٠ : ٥ – ٦). فلابد من توافر صفات معينة ليكونوا أهلاً لأداء مثل هذه الأعمال، ومن أهمها

أ –الإيمان بالعمل المستمد من إيمان العامل بإدارة المراسم بشعبه، وقيادته، واحترامه لمواطنيه وللأجانب ، والتزامه نحوهم،.

–النظرة العلمية الناجمة عن الثقافة السياسية والاجتماعية، إضافةً إلى ثقافة الاختصاص، والإعداد الأكاديمي في مجال الدراسات الإعلامية، والسياسية، والاقتصادية، وعلوم النفس، والاجتماع ، والإدارة، والسياحة.

ت – القدوة الحسنة، والقدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المعوقات الإدارية، وعلى العمل مع زملائه بروح الفريق، في ظل الإدارة الديمقراطية الجماعية.

–القدرة التنظيمية، والإلمام بأكبر قدرٍ ممكن من المعلومات المتصلة بعمل المؤسسة التي يعمل بها، ومعرفة أصول البروتوكول، وقواعد الإتيكيت، واحترام المواعيد.

ج – التحلي بالصبر، والاتزان، والعلم، وتقدير ظروف الآخرين، والترفع عن الدنايا والمنافع الشخصية، والتمتع بالحس الأمني، الذي يساعده على كيفية التعامل مع الزائرين الأجانب.

ح – العناية بمظهره دون مبالغة تباعد بينه وبين الذين يتعامل معهم.

المبحث الثالث

إدارة المراســــــــم

أقسام إدارات المراسم :

-قسم المبعوثين والأوسمة.

-قسم الزيارات والاتصالات.

-قسم الأسبقية والحفلات.

-قسم جوازات السفر، وبطاقات تحقيق الشخصية للدبلوماسيين الأجانب.

-قسم المزايا والحصانات الدبلوماسية.

الجهات المسؤولة عن قواعد المراسم في الدولة:

وفيما يختص بالإدارات الحكومية التى تتولى شئون المراسم فى معظم الدول فهناك عادة إدارتين:

أولاً :إدارة المراسم في القصر الملكي، أو رئاسة الجمهورية:

حيث يقع على عاتقها عدد من المهام تتمثل في تطبيق مراسم اعتلاء الملك العرش، أو تنصيب رئيس الدولة أو الجمهورية، وكذلك تنظيم مراسم الاستقبال وتوديع الملك أو رئيس الدولة في زيارة رسمية، كما تشرف على تنظيم مراسم الاحتفال الرسمي الذي يقيمه الملك أو رئيس الدولة في مناسبة زيارة ملك أو رئيس دولة، وتقوم على إعداد برنامج زيارة رسمية يقوم بها الملك أو رئيس الدولة داخل البلاد، وكذلك من مهامها إعداد البرقيات، والرسائل الجوابية أو المرسلة من الملك أو رئيس الدولة إلى

الخارج، بالتنسيق مع إدارة المراسم في وزارة الخارجية، وارسالها بعد الموافقة عليها من الملك أو رئيس الدولة شخصياً وتنظيم مراسم تقديم أوراق اعتماد السفير الجديد إلى الملك أو رئيس الدولة ، او الإشراف على مراسم جميع الحفلات التي يحضرها الملك أو رئيس الدولة، وخاصة الأعياد الوطنية، بالاشتراك مع إدارة المراسم بوزارة الخارجية ورئاسة الوزارة كما تقوم بتنظيم زيارات رؤساء البعثات الدبلوماسية والشخصيات العالمية إلى الملك أو رئيس الدولة، وإعداد مراسم الحداد على ملك أو رئيس دولة أجنبية، وحضور التشييع أو إيفاد مندوب للاشتراك في التشييع، ويأتي ذلك بالتنسيق مع إدارة المراسم بوزارة الخارجية (عامر : ٢٠١٢ : ٥٠) .

١ – تطبيق مراسم الاستقبال وتوديع رئيس الجمهورية أو الملك أو رئيس الدولة في زيارة رسمية .

٢ – تنظيم مراسم الاحتفال الرسمي الذي يقيمه رئيس الجمهورية أو رئيس الدولة أو الملك بمناسبة زيارة ملك أو رئيس دولة أو رئيس الجمهورية .

٣ – اعداد برنامج زيارة رسمية يقوم بها رئيس الجمهورية أو رئيس الدولة أو الملك الى دولة أجنبية.

٤ – اعداد برنامج زيارة يقوم بها رئيس الجمهورية أو الملك او رئيس الدولة داخل البلاد.

٥ – تنظيم مراسم تقديم أوراق اعتماد السفير الجديد الى رئيس الجمهورية أو الملك أو رئيس الدولة بالتنسيق مع وزارة الخارجية.

٦ – الاشراف على مراسم جميع الاحتفالات التى يحضرها رئيس الجمهورية أو الملك أو رئيس الدولة.

إدارة المراسم بمجلس الوزراء :

يقع على عاتقها عدد من المهام في تتمثل في تنظيم المراسم بمناسبة استقبال وتوديع رؤساء الحكومات الأجنبية إعداد برنامج زيارة رسمية لرئيس حكومة أجنبية، ، كما تقوم بتنظيم مراسم الحفلات التي يقيمها رئيس الحكومة للشخصيات والوفود الأجنبية، بحضور رؤساء البعثات الدبلوماسية المعتمدة، وإعداد برنامج الزيارات الرسمية، التي يقوم بها رئيس الحكومة للخارج، وليست نهاية بتنظيم المقابلات للزوار، بناءً على موعدٍ سابق، باستثناء رئيس مجلس النواب والوزراء، ويأتي ذلك بالتنسيق مع إدارة المراسم بوزارة الخارجية.

مهام إدارة المراسم بوزارة الخارجية:

من أبرز المهام التي تقوم بها إدارة المراسم بالخارجية :

أ .المشاركة مع إدارة التشريفات في القصر الملكي، أو في رئاسة الدولة أو الجمهورية، في التنظيم، وفي تطبيق قواعد الأسبقية عند تطبيق قواعد برامج الزيارة لرؤساء الدولة، أو رؤساء الحكومة.

ب – قيامها بدورٍ فاعلٍ مع البعثات الدبلوماسية الأجنبية المعتمدة، من خلال تمثيل وزارة الخارجية لدى البعثات الدبلوماسية في مختلف المناسبات، بتكليف من وزير الخارجية، وإنجار المعاملات الخاصة بترشيح وقبول السفير الأجنبي الجديد كما تعمل على استقبال السفراء، ورؤساء البعثات الدبلوماسية الجدد، وتوديعهم عند مغادراتهم نهائياً.

ت . كذلك تزويد وزير الخارجية مسبقاً بنبذة عن السفير وعن بلاده، ونسخة عن الخطاب الذي سيلقيه عند توقيع أوراق اعتماده إذا كان يرغب في إلقاء الخطاب ، وتقديم السفير الجديد إلى وزير الخارجية، الذي يتسلم منه نسخة من أوارق اعتماده في مقابلة عادية إضافة لتسليم السفير الجديد البيان المفصل عن مراسم تقديم أوراق

الاعتماد، مع لائحة بالزيارات الرسمية التي يقوم بها بعد تقديم أوراق اعتماده، وتقوم كذلك باصطحاب السفير الجديد في السيارة المخصصة للمراسم عند تقديم أوراق اعتماده وتعمل على معالجة شؤون الحصانات الدبلوماسية والامتيازات والإعفاءات وكذلك منح البطاقة الدبلوماسية الشخصية لأعضاء البعثات.

ث . إعداد الوثائق لأعضاء البعثات الدبلوماسية، والهيئات القنصلية، التي ستعتمد في الخارج .

بالنسبة للبعثات الدبلوماسية المحلية:

وهي إنجار معاملات السفراء، ورؤساء البعثات المتعلقة بترشيحهم، وموافقة الدول المعتمدة لديهم .وكذلك إنجاز برنامج حلف اليمين للسفير المحلي، قبل سفره إلى الخارج لاستلام عمله واعتماد أوراق اعتماد السفير الجديد، وأوراق استدعاء السفير السابق ومنح البراءة القنصلية للقنصل المعتمد في الخارج، والإجازة القنصلية للقنصل الأجنبي المعتمد محلياً وكذلك ترويد البعثات الدبلوماسية والقنصلية في الخارج بالتعليمات، والإرشادات المتعلقة بالمراسم، مع لائحة بموظفي وزارة الخارجية المحلية، وبأسماء أعضاء البعثات المعتمدة في الخارج مع عناوينها(عامر : ٢٠١٢ : ٥٥)

ثانياً : **إدارة المراسم فى وزارة الخارجية :**

تتولى شئون المراسم فى تلك الوزارة وتنحصر مهام وصلاحيات دائرة المراسم بوزارة الخارجية فيما يلي:

١ – تنظيم برامج استقبال الوفود الرسمية التى تزور الدولة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

٢ – وضع ترتيبات تقديم أوراق اعتماد السفراء.

٣ – الاشراف على شئون البعثات المعتمدة في الدولة أو في الجمهورية أو في المملكة في اطار حصاناتها وامتيازاتها والتأكد من معاملتها حسب الاعراف

الدبلوماسية .

٤ – اصدار جوازات السفر السياسية ، وهويات اعضاء البعثات المعتمدة وغيرهم من العاملين في الجمهورية أو في الدولة أو في المملكة .

٥ – إصدار القائمة الدبلوماسية الدورية للبعثات المعتمدة .

الشروط الواجب توافرها في الشخص القائم بأعمال المراسم :

ينبغي على رجل المراسم بشكل خاص أن تتوافر فيه بعض الشروط والتي منها:

١. أن يكون باسم الوجه فالابتسامة تشيع جواً من الود والارتياح لدى الطرف الآخر.

٢. حسن المظهر والملبس فالمظهر والملبس هو الذي يعطي الانطباع الأول للطرف الآخر.

٣. حسن التصرف واللباقة في التعامل مع الآخرين.

٤. أن يكون مجاملاً دون تكلف.

٥- الإلمام بلغتين اجنبيتين او اللغة الإنجليزية على الأقل .

٦. سعة الاطلاع.

٧. أن يتصف بروح التعاون مع الآخرين.

٨. لديه القدرة على المتابعة والتنسيق المستمرين.

٩. أن يخطط للمناسبات المختلفة قبل حلولها بوقت كاف.

١٠. أن يراعي أهمية تحديث قوائم كبار الشخصيات من وزراء وسفراء ورجال الدولة.

١١. الالتزام بالتسلسل في المناصب والتسلسل الوظيفي والإداري.

المبحث الرابع

مراسم زيارات رؤساء الدول والمجاملات الدولية

١ - مراسم المراسلات بين رؤساء الدول:

تشير هذه المراسلات إلى حجم المجاملة أو الاهتمام أو التوافق بين الدول. وتراعى في هذه الرسائل عبارات المجاملة التي تتطلبها المناسبة سواء للتعزية أو التهنئة أو التضامن وغيرها. وتكتب هذه الرسائل على ورق من الحجم الكبير، وتوضع في غلاف، بعد ختمها بخاتم الدولة، موضحا به اسم رئيس الدولة المرسل إليه، ولقبه الكامل.

٢ - مراسم زيارات رؤساء الدول:

الزيارات الرسمية لها قواعد محددة، إذ توجه الدعوة قبل إتمامها بمدة كافية، ويترك للضيف تحديد موعدها. ثم تتخذ ترتيبات الزيارة، وإعداد برنامجها، وتشكيل الوفد المرافق للضيف ،وإعداد الصيغة الأولية للبيان المشترك ونقاط الخطب المتبادلة، وإعداد الأوسمة والنياشين التي ستوزع خلال الزيارة. وترافق الضيف بعثة شرف من الدولة المضيفة وبعثة آخرى إذا كانت زوجته بصحبته.

أما مراسم استقبال رؤساء الدول فقد تتم في المطار، أو في القصر الرئاسي حسب تقاليد كل بلد. وفى كل الأحوال، تطلق ٢١ طلقة ترحيبا بالضيف، ويعزف نشيدان الوطنيان: لدولة الضيف أولا، ثم لدولة المضيف ،ويستعرض حرس الشرف، ثم يقدم

الرئيس المضيف لضيفه، الوزراء وكبار رجال الدولة، ثم يوصل المضيف ضيفه إلى حيث إقامته، ويرد الأخير الزيارة بعد ذلك بوقت قصير في قصر الرئاسة.

وقد جرى العرف على رفع علم دولة الرئيس الزائر خلال فترة الزيارة في بعض المواقع، خاصة تلك الواردة في برنامج الزيارة. وإذا تعدد الرؤساء الزوار في الوقت نفسه ترفع أعلام دولهم حتى لو كان وجودهم في الدولة الأجنبية لحضور مؤتمر أو اجتماع رسمي. وفي هذه الحالة ترفع أعلام الدول المشاركة فقط في مقر المؤتمر أو الاجتماع .

٣ - أخطاء الرؤساء ( ) :

يخضع كل رئيس في العالم لتدريب على "الاتيكيت" والبروتوكول، فهو يجب ان يتبع أصولاً معينة في الاحتفالات الرسمية لا يستطيع تجاوزها وإلاّ سيعرّض نفسه وحتى بلاده الى موقف محرج .
والبروتوكول الدبلوماسي عبارة عن الالتزام بمراسم واجراءات معينة يجب تطبيقها بدقة وفقاً للعرف الدولي كونها حق لدولة المُمثل وليس لشخص الممثل.

ويقوم البروتوكول بتنظيم كافة النشاطات الرسمية مثل: مراسم استقبال وتوديع رئيس الجمهورية او الملك خلال زيارة رسمية، إعداد برنامج الزيارة التي يقوم بها الرئيس او الملك الى دولة أجنبية أو حتى داخل البلاد، الاشراف على كل الاحتفالات التي يحضرها الرئيس او الملك، آداب المصافحة، قواعد رفع و تنكيس الأعلام.. وغيرها الكثير من المراسيم .
البروتوكول الدبلوماسي هو عبارة عن سلوكيات وثقافة عامة يجب ان يتبعها

الرؤساء ابتداءً من الاختيار المناسب لملابسهم، الى انتقاء الكلام الملائم في حديثهم، الى الثقافة العامة التي يجب ان يتحلوا بها.. وصولاً الى المراسم والقواعد التي يجب ان يلتزموا بها في علاقاتهم مع باقي الرؤساء والدول.

الرئيس المصري المخلوع محمد مرسي كان من أكثر الرؤساء الذين واجهوا انتقادات حول عدم اتباعه الاتيكيت والبروتوكول في بعض اللقاءات الرسمية، نعرض بعضاً منها على سبيل المثال لا الحصر :

-خلال زيارة قام بها الى الصين، لم يكتف مرسي بمصافحة المسؤولين المصريين والصينيين الذين كانوا بانتظاره بعد نزوله من طائرة الرئاسة بل صافح ايضاً الصحافيين الذين رافقوه على متن الطائرة، فاضطر حينها مسؤولو إدارة مراسم البرتوكول ان يقاطعوه ويرافقوه الى السيارة كي تقله الى مقر إقامته.

وخلال مراسم الاستقبال الرسمي له ، استاء مسؤولون صينيون من مرسي عندما سار بالاتجاه الخاطئ الى جانب الرئيس الصيني، ثم قام بتعديل "بدلته" خلال عزف السلام الجمهوري الصيني.

أخطاء مرسي خلال زيارته الصين أثارت سخرية العديد من الناشطين على مواقع التواصل الاجتماعي ، ووصفها بعض خبراء البرتوكول انها ليست جسيمة، وان تصرفاته كانت نتيجة تواضعه الشديد خاصة في ما يتعلق بمصافحته لبعض الصحافيين، وانه تصرف بعفوية خلال تعديله "البدلة. "

-فيديو آخر اثار السخرية ، يظهر فيه مرسي وهو ينظر إلى ساعته خلال مؤتمر صحفي مع المستشارة الالمانية انجيلا ميركل اجراه خلال زيارته الى المانيا. وهاجم كثيرون تصرفات مرسي وطالبوا بإخضاعه لدورات بروتوكول و"اتيكيت"، باعتبار ان

الانسان العادي عليه ان يتعلم البروتوكول فكيف اذاً في حال كان رئيس دولة.

–لم يسلم مرسي من الانتقادات اللاذعة التي طالته بعد انتشار فيديو يظهر فيه خلال لقائه بوزيرة خارجية استراليا جوليا جيلارد، حيث اتهمه البعض بانه لمس أجزاء حساسة من جسده في حين قال آخرون انه كان يقوم بتعديل ملابسه، ما اعتبره التلفزيون الأسترالي بانه مخالفة للبروتوكول الذي يُتبع في اللقاءات الدبلوماسية.

مسلسل الأخطاء والهفوات التي ارتكبها الرئيس المصري المخلوع محمد مرسي، جعلت رئاسة الجمهورية تدرس امكانية استقدام خبراء اجانب لتعليم مرسي قواعد البرتوكول والاتيكيت التي يجب اتباعها خلال تعامله مع الرؤساء والقادة والمسؤولين حول العالم. واتصل ديوان الرئاسة بمستشارين ومؤسسات متخصصة في البروتوكول في لندن والولايات المتحدة الاميركية للاستعانة بخبراتهم في هذا المجال.

وكان البرنامج سيتضمن (في حال استمرار الرئيس المخلوع محمد مرسي في الحكم) على تعليمه قواعد اللياقة ، آداب المصافحة، كيفية التصرف حيال الأخطاء الشائع حدوثها في المحافل الدولية وكيفية معالجتها، اتيكيت الحديث والسير والتعارف والملابس ... وغيرها من الاجراءات التي تساعده على تمثيل بلاده بطريقة أفضل، فبحكم كونه رئيس دولة في ذلك الوقت ، كل حركة يقوم بها وكل كلمة يتفوه بها كانت محط انظار الرأي العام والاعلام و الدول الاخرى، فهو لا يمثل نفسه في الزيارات الرسمية التي يقوم بها الى الدول الاخرى، او خلال استضافته للقادة والرؤساء في بلاده، بل يمثل دولته مصر، كما ان ضيوفه لا يمثلون فقط انفسهم بل يمثلون بلادهم ، وهنا تكمن اهمية البروتوكول والاتيكيت الديبلوماسي الذي يُعتبر

عاملاً اساسياً يسود العلاقات الدولية .

لم تقتصر الأخطاء البروتوكولية على الرئيس المصري المخلوع، بل وقع فيها ايضاً الرئيس الفرنسي فرنسوا هولاند الذي بدا خلال زيارته برلين ولقائه بالمستشارة الالمانية انجيلا ميركيل وكأنه ضائع في تطبيق البروتوكول الواجب اتباعه حيث قامت الاخيرة بجذبه من يده كي يكمل سيره بعد استعراض حرس الشرف.

ومن أسوأ الأخطاء التي يرتكبها الرؤساء في عالم البروتوكول الدبلوماسي، الخطأ في لفظ اسماء القادة والرؤساء الاجانب، وهو ما حصل مع هيلاري كلينتون عندما حاولت لفظ اسم الرئيس الروسي ديمتري ميدفيديف امام الصحافيين، من دون ان ننسى ايضا مجموعة الاخطاء التي ارتكبها الرئيس الاميركي السابق جورج بوش خلال القائه خطابا أمام الأمم المتحدة لفظ فيه اسماء بلاد وقادة أجانب بطريقة خاطئة.

٤ - من صور المجاملات الدولية

التهاني:

جرت العادة أن يتبادل رؤساء الدول التهاني بالأعياد القومية والدينية، وكذلك في المناسبات المهمة كالزواج، أو تأييد قرار سياسي خاص له دلالته وتأثيره، أو النجاة من محاولة اغتيال أو من كارثة قومية، أو النجاح في الانتخابات.

التعازي :

يتبادل الرؤساء برقيات التعازي في وفاة الشخصيات العامة أو أفراد الأسرة أو وقوع الكوارث الطبيعية كالزلازل والأمراض. وفى مثل هذه المناسبات، تعلن الدول الحداد

لمدة تحددها كل دولة، فيما لا يقل عن ثلاثة أيام ولا يجاوز سبعة أيام، لوفاة رئيس دولة أخرى. ويمكن أن تنكس الأعلام مجاملة للدولة الأخرى خلال مدة الحداد.

تبادل الهدايا :

ويدخل في باب المجاملات تبادل الهدايا والتهاني، في المناسبات المختلفة، وتبادل الأوسمة. ويقضي العرف الدبلوماسي بعدم دعوة الدولة المضيفة ممثل الدولة، التي بينها وبين دولة آخرى حرب، عند زيارة رئيسها الدولة الأولى، إلى المناسبات الرسمية تكريما للضيف، وكذلك عدم دعوة ممثلي الدولة التي لا تعترف بها دولة الضيف .

زيارة الأماكن الحساسة : ومن صور المجاملات كذلك، أن يطلب رئيس الدولة الضيف زيارة بعض الأماكن ذات الأهمية المعنوية لدى الدولة المضيفة، مثل طلب الرئيس كلينتون عام ١٩٩٥ خلال زيارته لمصر زيارة قبر الرئيس السادات، ولم يكن ذلك مدرجا في برنامج الزيارة .

الاعتذار : ومن صور المجاملات الحديثة، اعتذار رؤساء الدول عما ألحقته دولهم من أضرار قومية أو إنسانية لدول أخرى، حتى أطلق على هذا الاتجاه دبلوماسية الاعتذار و مثال ذلك اعتذار اليابان لدول جنوب شرق آسيا، عما ألحقته اليابان بها خلال الحرب العالمية الثانية .

التعاون وتقديم المساعدات: ومن صور المجاملات تقديم المساعدات المادية والفنية، خاصة في أوقات الكوارث. وهذه المساعدات قد تستخدم أحيانا في التعبير عن مواقف سياسية، ومثال ذلك مسارعة إسرائيل والسلطة الفلسطينية إلى تقديم العون بشكل ظاهر للاجئي كوسوفا، في إشارة واضحة من كلا الطرفين إلى تفسيرهما الخاص لهذه المأساة.

٥ - مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية :

تعتبر المؤتمرات أو الاجتماعات أحد الوسائل المتحضرة لمعالجة قضايا أو مشكلات محلية أو إقليمية أو دولية وتبادل المعلومات بشأنها، وإصدار القرارات أو التوصيات اللازمة، وقد تطورت صناعة المؤتمرات والاجتماعات تطوراً كبير في السنوات الأخيرة وبصفة خاصة المؤتمرات الدولية.

ولقد أدى ذلك إلى أن أصبحت تلك الصناعة على درجة عالية من الرقي، ونتيجة التطور في صناعة المؤتمرات الدولية فقد أدى ذلك إلى تطور فكر مراسم المؤتمرات الدولية والاهتمام به باعتباره أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها نجاح المؤتمر.

ويجب على رجل المراسم قبل إعداد المراسم الواجب تطبيقها خلال المؤتمر الدولي الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية:

لماذا يعقد المؤتمر؟، وما هي السلطات المخولة لهذا المؤتمر؟،من سيحضر المؤتمر؟ كيف ومتى؟ ما هي المستندات؟

وتتشكل الوفود إلى المؤتمرات الكبرى سواء كانت هذه المؤتمرات تعالج موضوعات سياسية أو اقتصادية أو فنية أو علمية من رئيس لوفد الدولة، ويكون لرئيس الوفد حق التحدث باسم الدولة وأعضاء الوفد المصاحب له.

وسيتم على مراسم الجلسة الافتتاحية للمؤتمرات الدولية على النحو التالي :

* جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات أو الاجتماعات الدولية الهامة أن يحدد عدد أعضاء كل وفد من الوفود المشاركة.

* يتوقف عدد أعضاء وفود الدول في المؤتمرات العادية على قدر النتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها.

* يجتمع أعضاء وفود الدول المشاركة في المؤتمر لأول مرة في جلسة يطلق عليها "الجلسة الافتتاحية للمؤتمر" ويتولى رئاسة الجلسة الافتتاحية عادة شخصية كبيرة

من الدولة التي وجهت الدعوة إلى المؤتمر أو شخصية كبيرة من الدولة صاحبة المشكلة موضوع المؤتمر.

وقد يوضع المؤتمر أو الاجتماع الدولي تحت رعاية رئيس الدولة المضيفة، وفي بعض الحالات وفقاً لأهمية المؤتمر فقد يلقى رئيس الدولة المضيفة كلمة تتضمن الترحيب بالوفود، والتمنيات لهم بالتوفيق في أعمالهم، وغالباً ما تكون كلمة مجاملة، وقد ينيب رئيس الدولة عنه من يتولى قراءة كلمته.

* جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى أن يختار وفد الدولة المضيفة من بين رؤساء الوفود شخصاً ليكون عميد السن للمؤتمر (أكبر أعضاء الوفود سناً)، ويجلس بجوار رئيس الشرف للمؤتمر في جلسته الافتتاحية، ويقوم بإلقاء كلمة الشكر نيابة عن الوفود، ثم يقترح على رؤساء وأعضاء المؤتمر اختيار إحدى الشخصيات المرموقة لمنصب الرئاسة، وعادة يتم اختياره من الدولة المضيفة، وهذا الإجراء المراسمي غالباً ما يتم الاتفاق عليه قبل انعقاد المؤتمر.

* بعد أن يوافق رؤساء الوفود والأعضاء على اسم رئيس المؤتمر – وتكون الموافقة غالباً بالتصفيق – ينتقل رئيس المؤتمر الذي تمت الموافقة على رئاسته للمؤتمر، ويتولى إدارة الجلسة الافتتاحية لانتخاب رؤساء الوفود نائب أو أكثر لرئيس المؤتمر من بين ممثلي الدول أعضاء المؤتمر.

ويدعوهم معه على المنصة، كما يتم انتخاب مقرراً لجلسات المؤتمر، أن كان هذا الإجراء ليس غالباً في كل المؤتمرات الدولية.

* يتولى رئيس المؤتمر أو نائبه – في حالة غيابه– افتتاح جلسات المؤتمر، وإدارتها وفضها حتى نهاية أعمال المؤتمر.

* غالباً تكون جلسات المؤتمرات الدولية علنية إلا إذا قرر رئيس المؤتمر بعد موافقة أغلبية الأعضاء عقد جلسات غير علنية يقتصر حضورها على رؤساء الوفود والأعضاء فقط وتسمى الجلسة في هذه الحالة اجتماع مغلق.

* يستعرض رئيس المؤتمر في أو جلسة جدول الأعمال المؤقت الذي تم إعداده بمعرفة السكرتارية الدائمة للجمعية الدولية أو الاتحاد الدولي الداعي أو الدولة صاحبة المؤتمر أو الدولة الداعية إلى عقد المؤتمر.

وقد يتفق عليه أو يدخل عليه أعضاء المؤتمر من خلال رئيسه بعض التعديلات، وبشرط ألا تمس هذه التعديلات جوهر موضوع المؤتمر، وعندما تتم الموافقة على بنود جدول الأعمال من رؤساء الوفود والوفود المشاركة يصبح جدولاً نهائياً لأعمال المؤتمر.

* قد يحث في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى وبصفة خاصة المؤتمرات السياسية أن يجتمع مندوبو الدول العظمى لبحث موضوعات معينة فيختلفون على ترتيب موضوعات جدول الأعمال، وقد تستغرق الموافقة النهائية على هذا الجدول عدة جلسات حتى يتم تقريب وجهات النظر.

* يبدأ المؤتمر ببحث مشروع لائحة إجراءاته الداخلية التي سيسير عليها في المناقشة واتخاذ التوصيات أو القرارات إذا كأن المؤتمر ينعقد في أو دورة له، وعندما يقرر رؤساء وأعضاء الوفود هذه اللائحة يطلق عليها لائحة الإجراءات الداخلية.

* إذا كان جدول أعمال المؤتمر يشتمل على موضوعات متنوعة، فلتسهيل عمل المؤتمر ولسرعة الإنجاز يتم تشكيل لجان، وهذه اللجان قد تشكل لجان فرعية إذا كان الموضوع يستدعي بحث أمور فنية متخصصة ومعقدة، ويعين أعضاء المؤتمر رؤساء الوفود رئيساً لكل لجنة أو لجنة فرعية.

وتختار كل لجنة تم تعينها مقرراً لها من بين الأعضاء فيها يتولى عرض تقرير اللجنة وتوصياتها على رؤساء وأعضاء المؤتمر خلال جلساته العامة، وقد يوافق المؤتمر العام على تقرير اللجنة وتوصياتها أو يعدلها أو يعيد التقرير إلى اللجنة لاستكمال بعض الأمور والعرض مرة أخرى.

* جرى العرف الدولي أن يكون التصويت عادة على التوصيات أو القرارات سواء بالقبول أو الرفض برفع الأيدي، ويتولى رئيس المؤتمر عملية عد الأصوات، وإعلان النتيجة، ويعتبر مبدأ الأغلبية المطلقة هو المبدأ الغالب في عملية عد الأصوات، وغالباً ينص في اللائحة الداخلية للمؤتمر على طريقة التصويت على القرارات.

* بالنسبة للمؤتمرات الفنية أو العلمية يقدم أعضاء الوفود أو بعضهم وقبل انعقاد المؤتمر بوقت مناسب أبحاثاً تعرض قبل المؤتمر على لجأن خاصة للنظر في قبولها أو رفضها فإذا قبلت هذه الأبحاث تعرض على المؤتمر في جلساته لمناقشتها واتخاذ التوصيات المناسبة لكل منها.

* بعد انتهاء أعمال المؤتمر بوقتٍ قصير يصدر عن المؤتمر تقريراً ويتضمن هذا التقرير نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها.

* تعتبر جميع قرارات المؤتمرات الدولية توصيات غير ملزمة لحكومات الدول المشاركة في أعمال المؤتمر والوصول إلى نص معاهدة أو اتفاقية دولية أو قرار يلزم حكومات الدول المشاركة في المؤتمر يقدم رئيس الوفد وثيقة تفويض صادرة من رئيس دولته أو وزير خارجيتها ينص فيها على تفويضه حق الاشتراك في جلسات المؤتمر، والتحدث باسم حكومته والتوقيع على الاتفاقية ووثائقها الرسمية، و قد يكون هذا التفويض متضمناً التحفظ بشرط القبول اللاحق، أو بشرط التصديق وإلى أن تتولى الدولة التصديق على الوثيقة وفقاً لدستورها.

المبحث الخامس

إتيكيت الأســـبقية

يكتسب الناس مكانتهم في المجتمع وفقا للعديد من الاعتبارات، ولا يصلون إلى هذه المكانة بسهولة، بل يكونوا قد بذلوا جهوداً عدة في سبيل الوصول لهذه المكانة، لذا وجب احترامهم وتقديرهم وفقا لمكانتهم هذه، ويأتي نظام الأسبقيات ليحترم هذه المكانة، وينزل أصحابها المنزلة اللائقة بهم، ويعتبر عدم احترام مكانة الناس حطاً من قدرهم.

وواجب على جميع على جميع أفراد المجتمع – خاصة من يلتزمون بممارسة الدبلوماسية – تقديم الاحترام والتقدير الكافيين لمكانة الناس ، وإنزالهم المنزلة التي تليق بهم في مختلف المناسبات.

والالتزام باحترام مكانة الناس يدل على أمرين : الحكمة والعدل ، أو وضع الأشياء في موضعها، وإعطاء كل ذي حق حقه، فلا يحصل العالم على نفس ميزات الجاهل، ولا الرؤساء والملوك على نفس مميزات الوزراء والنواب، الذين يحصلون على مميزات أفضل من عامة الشعب.

أنواع الأسبقية :

١ - **أسبقية المكانة الاجتماعية والمنصب** :

في المناسبات التي تنظمها المؤسسات يتم دعوة العديد من الشخصيات العامة، كالوزراء، والمحافظين، وقادة الرأي، ورجال الدين، والنواب...، وهنا يجب على المنظمين معرفة أسبقية هذه الشخصيات، ولكن بكل الأحوال يؤخذ بعين الاعتبار أسبقية الموظفين على رأس عملهم على الموظفين المتقاعدين.

ويراعى ان لا يجرد المسؤولين من ألقابهم بعد التقاعد، مثل : رئيس الدولة ورئيس الوزراء، والوزير، وذوي المناصب العسكرية، ولكن لابد أن يشار في بطاقات التعريف إلى أنهم سابقين.

وتتمتع بعض الفئات بأسبقية خاصة من مثل أصحاب الألقاب الفخرية، وحاملي الأوسمة الرفيعة، وأصحاب المراكز العلمية والمهنية والنقابية والدينية، وكبار الصحفيين .كما يتقدم الأجانب على الوطنيين، ويجوز التنازل عن الأسبقية أحيانا مثل تنازل ضيف الشرف لرئيسه المدعو للحفل، وتنازل شخصية رسمية لشخصية مرموقة.

٢ - **الأسبقية بالأهمية والأقدمية** :

تحدد الأسبقية – أحيانا – حسب الأهمية فعلى صعيد الوزارات، يحصل وزراء الوزارات السيادية على أسبقية متقدمة على الوزارات الأخرى، ومدراء الإدارات المهمة في المؤسسة على أسبقية متقدمة على مديري الإدارات الأقل أهمية، أما صعيد الهيئات الدبلوماسية، فيتم تحديد الأسبقية وفقا لأقدمية وصوله للدولة المضيفة .وفي حالات تكتسب الأسبقية بحكم الأقدمية، حيث يحصل صاحبها بحكم تمضية وقت أطول في الوظيفة، أو في الخدمة، ...ويتم اللجوء لهذا الخيار في حالة التساوي، وأحيانا يتنازل بعض أصحاب الأسبقية عن أسبقياتهم لصالح من هم أقدم منهم في المنصب، أو من سبق ان شغلوا نفس مناصبهم، ولكنهم يكبرونهم سناً كبادرة احترام من طرفهم، ولكن هذا لا يعني ان لا يحصلوا على مزايا أسبقياتهم. إذ يحق لصاحب الأسبقية الأولى أن يتنازل عن حقه، ويمنح أسبقية لشخص آخر، أو ينوب عنه آخر، ولكن يحصل على أسبقيته هو، أي لا يحصل على نفس مكانة صاحب الأسبقية الأساسي.

٣ - الأسبقية بالتناوب والقرعة والترتيب الأبجدي:

في بعض المواقف يصعب تحديد صاحب الأسبقية ، وفي هذه الحالات يتم اللجوء إلى التناوب أو القرعة، مثلما هو الحال في الاجتماعات الدورية لمحافل الإقليمية والدولية، كالجمعية العامة للأمم المتحدة، أو جامعة الدول العربية، وكذلك الأمر في إدارة الاجتماعات على صعيد المؤسسات، إذ يتناوب المدراء على رئاسة الاجتماعات الدورية.

عندما يتساوى المشاركون وتكون مسألة تحديد صاحب الأسبقية صعبة، يتم اللجوء إلى الترتيب الأبجدي، مثلما هو الحال في المحافل الرسمية، أو عند كتابة الأسماء على شكل قوائم، أو عند التقديم أو الاستقبال.

٤ - الأسبقية حسب الدرجة العلمية :

تحدد الأسبقية في بعض الأحيان حسب الدرجة العلمية، حيث يتقدم صاحب الدرجة العلمية الأعلى على صاحب الدرجة العلمية الأقل، في جميع المواقف، سواء عند التحدث، أو كتاب الأسماء على شكل قوائم، أو عند قيادة الجلسات العلمية. ....

٥- أسبقية السير :

عند السير يكون صاحب الأسبقية الأولى على اليمين، أما في حال السير في موكب رسمي يفضل ألا يزيد الصف الواحد عن خمسة أشخاص يحتل صاحب الأسبقية الأولى المنتصف، بنفس ترتيب الجلوس .أما أن تطلبت الظروف أن يكون العدد أربعة أشخاص فيحتل صاحب الأسبقية الأولى جهة اليمين، والثاني والثالث والرابع على يساره بنفس ترتيب الأسبقية.

٦- أسبقية الخطابة :

في الحفلات التي يغلب عليها الطابع الخطابي، يقدم الخطاب الرئيسي لصاحب الأسبقية الأولى خطابه آخر خطاب، لكون الجميع حاضرين، صحافيين،.يولون الاهتمام الأكبر لهذا الخطاب.

٧- الأسبقية المكتسبة بحكم الاستضافة :

عندما يتم تنظيم حدث خاص يضم ضيف شرف يكون ضيف الشرف هو صاحب الأسبقية الأولى، وغالياً ما يكون يحتل الضيف أسبقية على حساب المضيف.

٨- الأسبقية المكتسبة بحكم فارق السن:

عندما تتساوى الرتب والمناصب، والأهمية ، والدرجة العلمية، يكون السن هو الفيصل في تحديد الأسبقية.

٩- أسبقيات النساء :

تأخذ الزوجة أسبقية زوجها، وتحتفظ الأرملة بأسبقية زوجها قبل الوفاة، وتتقدم المتزوجة على المطلقة، وتأتي الآنسة بعد السيدة، في حين لا توجد أسبقية للأزواج على نفس أسبقية زوجاتهم.

تحترم قواعد الأسبقية في جميع التعاملات والمواقف مهما كانت، فيتم احترامها ومراعاتها عند التحدث، والتكريم والاستقبال، وعلى موائد الطعام، والدخول والخروج، و ركوب السيارة، والجلوس، والسير، والتقديم والتعارف، والخطابة. ...

وتعتبر المناسبات على اختلافها فرصة ملائمة لتقديم الاحترام المناسب لذوي المكانة في المجتمع :

أسبقية التحدث : يتحدث صاحب الأسبقية الأولى أولا.

أسبقية التكريم : يكرم صاحب الأسبقية الأولى في الأول ويليه آخرين.

أسبقية الاستقبال : يتم استقبال والاحتفاء والترحيب بصاحب الأسبقية الأولى أولاً

أسبقية موائد الطعام : يجلس صاحب الأسبقية الأولى في المقعد البارز رأس المائدة

أسبقية الدخول والخروج : تعطى الألوية والحق لصاحب الأسبقية الأولى.

أسبقية المناسبات الرسمية :

تحترم قواعد الأسبقية في المناسبات الرسمية، وأنه لا نيابة فيها، بمعنى أن من ينوب عن شخصية لها أسبقية محددة، لا يحل محل من ينوب عنه، وإنما يوضع في أسبقيته هو شخصياً، لكن يجوز التنازل عن الأسبقية.

وأهم صورها أن يتنازل السفير لوزير خارجية الزائر للبلد المضيف لتصدر الحفل بصفته الداعي، إلا إذا كان الوزير هو ضيف الشرف، فيجلس على الموائد في مواجهة الداعي.

ويحكم قواعد الأسبقية، عادة، إما الأبجدية لدول الشخصيات، أو التناوب لأسماء هذه الدول، أو القرعة، مثل القرعة السنوية التي يتم بها اختيار الدولة التي تتصدر ترتيب الدول، خلال دورة الجمعية العامة للأمم المتحدة.

ونعرض فيما يلي لنظم الأسبقية :

١- الأسبقية بين الدول:

بُذلت جهود كبيرة لوضع قواعد تحديد أسبقية الدول ورؤسائها، في المناسبات الرسمية، التي تجمع بين أكثر من واحد منهم. فقد مضى الزمن الذي كان فيه النظام الملكي يتقدم على النظام الجمهوري، أو يُقدم رئيس الدولة الأكثر سكاناً أو مساحة، أو سبقاً في المجالات العلمية والحضارية والعسكرية والثقافية، أو الجهود

الإنسانية، كالوساطات الدولية وغيرها. كما لم يعد هناك دلالة لكون الدولة مستقلة قبل غيرها. وأصبحت قاعدة المساواة بين الدول المستقلة، هي التي تحكم الأسبقيات.

تحدد الأسبقية بين الدول كاملة السيادة في المناسبات المختلفة التي تمثل فيها هذه الدول طبقاً لإحدى الطرق التالية:

* طريقة التناوب.
* طريقة القرعة.
* الطريقة الأبجدية.

٢- الأسبقية بين الملوك ورؤساء الدول:

تتحدد الأسبقية بين رؤساء الدول –حالياً– على أساس أسبقية الرئيس في الحكم للملوك، وتولي الرئاسة للرؤساء. ويتقدم، عادة، رئيس الدولة الضيف على رئيس الدولة المضيف. وتحتفظ أدراج المراسم بسجل يوضح أقدمية الملوك والحكام والرؤساء.

كما لا توجد قواعد ثابتة تحدد الأسبقية بين الملوك أو رؤساء الدول عند اجتماعهم في مكان واحد، ولكن إذا اجتمع رئيساً دولتين فإن الرئيس المضيف يعطى الأسبقية للرئيس الضيف، أما إذا اجتمع عدد أكبر من الرؤساء في مكان واحد فيمكن تحديد الأسبقية فيما بينهم طبقاً لإحدى القواعد التالية:

- تاريخ التاج (أقدمية الجلوس على العرش).
- تاريخ تولى الحكم.
- الحروف الأبجدية لأسماء الدول (وهي أنسب الطرق).
- التناوب بحيث يتقدم كل منهم على زملائه في اجتماع من الاجتماعات، أو حفل من الحفلات.

- وفقاً للتقدم في السن، فالأكبر سناً يسبق الأحداث سناً.
- الاتفاق المسبق بعدم وجود أسبقية بينهم، وأن مواضعهم متساوية.

وفي أغلب الأحوال يكون القرار في مثل هذه المناسبات لرئيس الدولة المضيفة.

٣ - الأسبقية بين الوزراء :

تتحدد أسبقية الوزراء وفق عدد من المبادئ، حسب أعراف كل دولة، مثل قِدَم الوزير في تشكيل الوزارة. ويتقدم وزراء الحكومة المركزية، على وزراء الولايات في الدول الاتحادية، مثل الولايات المتحدة، حيث يتقدم وزراء الحكومة الفيدرالية على زملائهم الوزراء في حكومات الولايات المكونة للدول المركبة. وقد يرتب الوزراء حسب أهمية وزارتهم، مثل وزارات الخارجية والدفاع وغيرها.

وتختلف تقاليد الدول في ترتيب أسبقيات الوزراء فيما بينهم. ففي لبنان وفرنسا، مثلاً، يتصدر القائمة وزير العدل، فالخارجية، فالداخلية، فالمالية، فالدفاع وهكذا. وفى الولايات المتحدة يرتب الوزراء العدل، ثم الخارجية، ثم الخزانة، ثم الدفاع، ثم النائب العام،.. الخ .

وتحتفظ كل دولة بنظام خاص بأسبقيات المسؤولين فيها، إذا اجتمعوا في الحفلات الرسمية، سواء كانوا من القوات المسلحة، أو الوزراء، أو رجال الدين، أو محافظ العاصمة وهكذا.

ويأتي المسؤولون بالمعاش بعد نظرائهم في الخدمة وقد جرت العادة بأن يحتفظ الرئيس، ورئيس الحكومة، والوزير، والسفير بألقابهم نفسها، لكن يجب أن يكتبوا على بطاقتهم وصف "السابق"، مثل وزير سابق، أو سفير سابق، أو لواء متقاعد وذلك لا يمنع من مخاطبتهم بلقبهم، مثل السيد الوزير، السيد السفير، السيد اللواء.

٤ - أسبقية الهيئة الدبلوماسية :

استقرت قواعد الأسبقية بين أعضاء الهيئة الدبلوماسية، بعد تطورات طويلة أصبح مراعاتها واجباً والتزاماً، من جانب الدولة المضيفة.

وقد استقرت قواعد الأسبقية، التي تُراعى دون تمييز في محيط الوظيفة الدبلوماسية. فرئيس البعثة الدبلوماسية بمرتبة سفير، تتحدد أسبقيته في الدولة المضيفة من تاريخ وصوله لتلك الدولة، وعلى هذا الأساس كذلك يجب أن تتحدد أسبقيته في تقديم أوراق اعتماده، التي يبدأ بها ممارسة وظيفته رسمياً في الدولة المستقبلة، وهى المعيار الرسمي للأسبقية.

ونظراً لما قد تقوم به الدولة المستقبلة من تقديم أو تأخير في أسبقيات السفراء، في تقديم أوراق اعتمادهم أحياناً، ردًّا على موقف دولة السفير، فقد جرت العادة أن يكون تاريخ أو ساعة الوصول هي أساس الأسبقية، وبها كذلك يبدأ تمتع السفير بالحصانات والامتيازات الدبلوماسية.

وتؤدى هذه الأسبقية إلى ترتيب أسبقية زوجات السفراء، وفق أقدمية أزواجهن، وإلى تحديد عميد الهيئة الدبلوماسية، الذي يكون، عادة، أقدم السفراء في العاصمة من حيث أسبقية وجوده فيها، ما لم يقم مانع سياسي من ذلك، مثل أن يكون السفير ممثلاً لدولة لا تعترف بها دول كثيرة أخرى، مثلما هو الحال الآن بين إسرائيل والدول العربية، أو أن تكون شخصية السفير محل جدل، في نظر الدولة المضيفة. وإذا كانت زوجات السفراء يتمتعن بأسبقية أزواجهن، فإن أزواج السفيرات لا يتمتعون بأسبقياتهن، وإنما يأتي زوج السفيرة بعد الوزراء المفوضين، أما داخل السفارة فيأتي الزوج عقب الشخص الثاني في السفارة.

ويحتفظ السفراء بأقدمياتهم حتى لو قدموا أوراق اعتماد جديدة، نتيجة تغير نظام الحكم في الدولتين المرسلة والمستقبلة، أو وفاة البابا، أو حل محله بابا جديد، أو استُدعي السفير إلى بلده لمدة طويلة لأسباب سياسية.

أما أسبقية الوزراء المفوضين، بوصفهم رؤساء بعثات، فتتحدد من تاريخ تقديم أوراق الاعتماد، أو تاريخ تسليم صورة هذه الأوراق، إلى وزير الخارجية.

وكذلك الحال بالنسبة للقائم بالأعمال الأصلي، أيا كانت درجته الدبلوماسية. أما الأسبقية بين القائم بالأعمال الأصلي. والقائم بالأعمال بالنيابة، فيقدم الأصلي على القائم بالنيابة. أما الأسبقية بين القائمين بالأعمال بالنيابة، فتتحدد على أساس أن القائم بالأعمال في سفارة يسبق القائم بالأعمال في مفوضية، كما تتحدد على أساس الدرجة الدبلوماسية للقائم بالأعمال (وزير مفوض/ مستشار)، ثم على أساس تاريخ إخطار وزارة الخارجية، بتولي القائم بالأعمال رئاسة البعثة بالإنابة.

أما الأقدمية بين الملحقين العسكريين، فتتحدد على أساس درجاتهم العسكرية (لواء/ عميد/ عقيد...الخ) وتاريخ مباشرتهم العمل في الدولة المضيفة، إذا تساوت الرتبة.

وفى داخل البعثة يتقدم العضو الدبلوماسي، مهما دنت درجته، على الملحق العسكري، وكل مكاتب التمثيل الأخرى مهما علت درجات رؤساء هذه المكاتب.

وتتحدد الأسبقية بين البعثات الخاصة، التي توفد على كل المستويات في المناسبات المختلفة، للتهاني أو التعازي أو غيرها، على أساس تقدم البعثة التي يرأسها رئيس دولة، ثم رئيس وزراء، ثم وزير، ثم سفير. ويتقدم رؤساء البعثات الخاصة عموماً، على السفراء المعتمدين في الدولة المستقبلة، بينما يتقدم رؤساء بعثات الشرف، على رؤساء البعثات الخاصة المكلفة بمهام سياسية .

أمّا الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية، فالقاعدة هي أن القنصل الأصلي يتقدم القنصل الفخري، والقنصل العام يتقدم درجات القناصل الأخرى. ويأتي القنصل

العام، عادة، بعد السفير التابع له. لأن السفير هو الممثل الرئيسي لدولته سياسياً، لدى الدولة المستقبلة. وفى المحافظات يجلس القناصل العامون يمين المحافظ، وبقية مسؤولي الدولة الأقل شأنا على يساره. وتتحدد أسبقية رؤساء البعثات القنصلية الأصليين، لا الفخريين، من تاريخ مباشرتهم لمهامهم، أي منذ تسلم إجازة ممارسة الأعمال القنصلية.

ومعلوم أن القنصل الفخري يعين من بين أبناء الدولة المرسلة، أو من بين مواطني الدولة المستقبلة، ممن يتمتعون بالسّمعة الطيبة وحسن السيرة، ويشترط ألا يكون للدولة المرسلة بعثة دبلوماسية أو قنصلية في الدولة المستقبلة، ولا يكون القنصل الفخري من موظفي الحكومة، أو من أعضاء المجالس النيابية. وإذا كانت الدولة المرسلة هي التي تحدد اختصاصات القنصل الفخري، فإن الدولة المستقبلة هي التي توافق على تعيينه، وتمنحه إجازة ممارسة أعماله القنصلية، كما إنها هي التي يمكنها أن تسحب هذه الإجازة، وتلغي هذا التعيين، إذا تخلف شرط من شروط هذا التعيين.

٥ - **الأسبقية في الأمم المتحدة والجامعة العربية** :

أ – الأمم المتحدة :

تتحدد أسبقية الدول حسب الترتيب الأبجدي باللغة الإنجليزية، ويتقدم الأمين العام جميع الموظفين والممثلين السياسيين لدولهم، حيث يعتمد هؤلاء لديه. ويُعامل الأمين العام حسب عرف الدولة التي يزورها (رئيس حكومة أو وزير)، ويعادل الأمين العام المساعد السفير.

أما خلال اجتماعات الجمعية العامة، فيتقدم رئيس الجمعية، يليه رؤساء الدول، الذين يرأسون وفود بلادهم في افتتاح الدورة، ثم الأمين العام، ثم رؤساء الوزارات، ثم

نواب رئيس الجمعية، من رتبة رئيس وزراء أو وزير، فرئيس مجلس الأمن، ثم وزراء الخارجية، ثم رئيس المجلس الاقتصادي والاجتماعي حال انعقاده، ثم رئيس مجلس الوصاية، ثم رئيس محكمة العدل الدولية، ثم نواب رئيس الجمعية من رتبة سفير، ثم رؤساء اللجان الرئيسية وهكذا.

أما الأسبقية بين قضاة محكمة العدل الدولية، والسفراء الموجودين في المناسبة نفسها، فلم تتحدد حتى الآن. وكذلك الحال بين رؤساء المؤسسات الدولية، ورؤساء الوفود الدائمة. وتتحدد أسبقية مديري الوكالات المتخصصة، بتاريخ إنشاء الوكالة، فيتقدم منظمة العمل، ثم الفاو، ثم اليونيسيف، ثم اليونسكو وهكذا.

وفي داخل الأمم المتحدة، يتقدم رئيس الجمعية العامة، ثم رئيس مجلس الأمن، ثم الأمين العام، فرؤساء الأجهزة الخمسة الرئيسية، ثم المندوبون الدائمون، فمساعدو الأمين العام، فنواب الأمين العام، فمديرو إدارات الأمانة العامة. أما الأسبقية بين المندوبين الدائمين في الأمم المتحدة، فتتحدد ليس على أساس تاريخ وصولهم، أو تقديم أوراق اعتمادهم، أو ممارستهم الرسمية لمهام وظائفهم كما هو الحال في السفراء، وإنما على أساس الترتيب الأبجدي باللغة الإنجليزية لدولهم.

ب – الجامعة العربية :

تتحدد أسبقية ممثلي الدول الأعضاء، وفق الترتيب الأبجدي باللغة العربية، ويتناوب رؤساء الوفود رئاسة اجتماعات مجلس الجامعة، على الأساس نفسه.

وإلى جانب ما تقدم، هناك عدد من قواعد الأسبقية لكل المناسبات. فعلى سبيل المثال، تأخذ الزوجة أسبقية زوجها، وتحتفظ الأرملة بأسبقية زوجها قبل الوفاة، وتتقدم المتزوجة على المطلقة، وتأتى الآنسة بعد السيدة، والمتقاعد عقب زميله في الخدمة. وتتمتع بعض الفئات بأسبقية خاصة، مثل أصحاب الألقاب الفخرية، وحاملي الأوسمة الرفيعة، وأصحاب المراكز العلمية والمهنية والنقابية والدينية، وكبار

الصحافيين. كما يتقدم الأجانب على الوطنيين، ويجوز التنازل عن الأسبقية أحياناً، مثل تنازل ضيف الشرف لرئيسه المدعو للحفل، وتنازل شخصية رسمية لشخصية مرموقة.

والقاعدة في أسبقية توقيع المعاهدات الدولية، أن يطبع عدد من المعاهدات يعادل عدد الدول الأطراف، ويوضع اسم كل دولة في بداية النسخة الخاصة بها. أما المعاهدات الجماعية فتطبق أسبقية الدول الموقعة وفق ترتيبها بالأبجدية الإنجليزية في الأمم المتحدة، أو الأبجدية العربية في الجامعة العربية، أو وفق لغات أخرى يتفق عليها.

المبحث السادس

بروتوكول رفع الأعلام

يعتبر علم الدولة هو الشعار المميز لها، والذي يرمز إلى استقلاها وسيادتها، وتصدر كل دولة قانون خاص بأنشاء العلم الوطني لها، تحدد فيه أبعاد العلم وألوانه بما يتفق وما تراه مميزاً لفكرة وطنية معينة.

وتنظم أغلبية القوانين التي تصدرها الدول بشأن مراسم رفع العلم والمناسبات التي يرفع فيها، والمناسبات التي ينكس فيها العلم عند حدوث بعض المناسبات الوطنية المؤلمة أو مجاملة لدولة أجنبية صديقة كما تحدد هذه القوانين العقوبات التي توقع على الأشخاص عند إهانة العلم.

المبادئ العامة لمراسم رفع العلم الوطني:

العلم الوطني جزء من الوطن، ويرفع يومياً من شروق الشمس حتى غروبها على جميع دور الحكومة، وعلى مباني مراكز الحدود.

يرفع العلم الوطني يومياً على دور البعثات الدبلوماسية والقنصلية.

يحظر رفع أعلام باهتة اللون أو في حالة سيئة، نتيجة العوامل الجوية، لأن العلم جزء من الوطن، ومن اللائق أن يكون في أكمل صورة.

يرفع علم الدولة على الوزارات والدوائر الحكومية، وكأن العرف يقضي برفع العلم عند شروق الشمس وأنزاله عند غروبها، ورفعه أيام الجمع والأعياد الرسمية والمناسبات التي يأمر الملك أو رئيس الدولة بذلك، غير أنه جرى حالياً العرف على رفع علم الدولة على المباني الحكومية طوال أيام الأسبوع ليلاً ونهاراً.

يرفع علم الدولة خارج حدودها على مباني السفارات والقنصليات طوال أيام الأسبوع، وقد جرى العرف الدبلوماسي في الماضي على رفع علم الدولة إلى جوار علم الدولة التي يوجد بها السفارة أو القنصلية، وذلك في المناسبات الرسمية والأعياد الوطنية الخاصة بهذه الدولة، إلا أن كثرة الاحتفالات والمناسبات حالت دون تحقيق ذلك، فاكتفى برفع علم الدولة فقط فوق السفارات والقنصليات دون رفع علم الدولة المضيفة.

عند رفع وأنزال الأعلام وبينها علم الدولة، يجب رفع علم الدولة أولاً، ثم ينزل علم الدولة أخر الأعلام.

يمكن في بعض الأحوال رفع علم الدولة أو علم رئيس الدولة مطوياً في أعلى الصاري، بحيث يتم رفع العلم بمجرد جذب الحبل فينتشر العلم ويرفرف.

عند أداء التحية أثناء مرور طابور العرض يخفض العلم أمام المنصة بحيث لا يلامس الأرض.

يحمل العلم على صاري، ولا يحمل باليد.

جرى العرف الدولي على أن تسحب الأعلام من الصواري عند الغروب إلا أنه بتعليمات خاصة من رئاسة الدولة يمكن رفع العلم الوطني عند إقامة أي احتفال بمناسبة خاصة في المساء، ويترك بعض المسئولين العلم الوطني على المباني الحكومية مرفوعاً ليلاً ونهاراً إلى أن يبلى ثم يوضع علم أخر محله وهكذا وأن كان ذلك لا يمثل القاعدة.

في بعض الدول إذا رفع العلم مقلوباً يدل ذلك على الاحتجاج والتمرد.

عند رفع علم لضيف الدولة في المطار، أو بمكان الزيارة، يراعي أن يرفع أولاً علم الدولة قبل رفع علم أخر.

في المناسبات الرياضية أو مناسبة التخرج في الجامعة أو الكليات العسكرية، ترفع على المبنى وأمامه أعلام الدولة أو الهيئة القائمة بالاحتفال، وإذا كان ضمن الحضور رئيس دولة أو رئيس وزراء فيرفع علم دولته – علم واحد فقط – أمام المبنى الرئيس للاحتفال إلى جوار علم الدولة أو يرفع علم الضيف الخاص أن كأن له علم خاص.

عند توقيع اتفاقية بين دولتين يوضع علم الدولتين الموقعتين على الاتفاقية خلف الرئيسين أو خلف ممثلاً الدولتين، ومن الممكن وضع علم طاولة أمام رئيسا الوفدين أثناء التوقيع، ويمكن في حالة عدم وجود علمين كبيرين خلف المكلفين بتوقيع الاتفاقية الاكتفاء بعلم الطاولة فقط.

عند أنزال العلم يراعى عدم ملامسته الأرض أو أي شيء موجود على الأرض.

تشير القواعد الدولية إلى عدم رفع أعلام الدولة في موقع أعلى من دولة أخرى في زمن السلم.

لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في مستوى أعلى من المستوى المرفوع عليه علم الدولة.

لا يجوز رفع علم أجنبي في الدولة على أي مبنى إلا إذا كان مرفوعاً إلى جواره علم الدولة (عدا السفارات، القنصليات، والمباني التابعة لها).

يرفع العلم دائماً في مكان الصدارة أعلى أو أمام المبنى.

رفع العلم الوطني مع الأعلام الأجنبية:

تطبق القواعد العامة التالية في حالة رفع العلم الوطني مع أعلام أجنبية:

- ❖ إذا رفع العلم الوطني مع أعلام دولة أجنبية أخرى يكون له مكان الصدارة في الوسط إذا كان عدد الأعلام مفرداً، وفي اتجاه اليمين إذا كان عددها زوجياً.
- ❖ إذا لم يكن بجانب العلم الوطني سوى علم واحد أجنبي يرفع العلم الوطني على يمين المبنى (أي يسار الناظر إلى المبنى).
- ❖ لا يجوز رفع علم أو راية في مكان يعلو فيه على العلم الوطني الذي يحتل دائماً مكان الصدارة.
- ❖ لا يحق للأفراد أو الهيئات الأجنبية رفع اعلام دولهم إلا في الأعياد والمناسبات الرسمية، ويشترط أن يكون العلم الوطني إلى جانبها وفي مكان الصدارة.

ترتيب الأعلام على طاولة الاجتماعات:

١-إذا كانت الطاولة مستديرة.

٢-إذا كان هناك أكثر من وفد والطاولة مستطيلة.

٣-إذا كانت الطاولة مربعة الشكل.

٤-إذا كانت الطاولة مستديرة أو مضلعة على شكل دائرة.

٥-إذا كانت الطاولة مضلعة على شكل طولي.

رفع الأعلام على المباني:

۞ إذا كان علم الدولة هو العلم الوحيد المرفوع يكون في وسط المبنى أو على أبرز مكان فيه بحيث يمكن رؤيته بسهولة للقادم، ويكون تثبيته في جهة المدخل الرئيسي للمبنى.

۞ إذا كان هناك علمان على المبنى أحدهما العلم الوطني للدولة، تكون طريقة رفع الأعلام على النحو التالي:

إذا كان العلم الآخر علم دولة عربية أو أجنبية مرفوع بمناسبة زيارة رسمية لرئيس الدولة التابع لها العلم، فيكون علم دولة الضيف مرفوع إلى يمين المبنى (يسار الناظر للمبنى)، ويكون العلم الوطني مرفوع إلى يسار المبنى (يمين الناظر للمبنى)، فإذا كان في المبنى شرفة يطل منها الرئيسان فالواقف في مواجهتهم سيرى أن كل رئيس يقف تحت علمه لأن الضيف يقف دائما على يمين رئيس الدولة.

۞ إذا كان علم الدولة العربية أو الأجنبية مرفوع إلى جوار علم الدولة لوجود مناسبة وطنية أو مناسبة خاصة، يرفع علم الدولة إلى يمين المبنى (يسار الناضر للمبنى) وعلم الدولة الأخرى (العربية أو الأجنبية) مرفوع إلى يسار (يمين الناظر إلى المبنى). لأن القاعدة العامة لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في موقع أفضل ن علم الدولة على أرضها.

۞ إذا كان العلم الأخر المرفوع على المبنى هو علم خاص بشركة أو مؤسسة أو فرد، فيرفع علم الدولة إلى المبنى (يسار الناظر)، والعلم الخاص الآخر مرفوع إلى يسار المبنى(يمين الناظر).

۞ إذا كان هناك علمان مرفوعان على المبنى إضافة إلى علم الدولة يكون العلم الوطني للدولة في الوسط، وعلم الضيف الأقدم على يمين الدولة (يسار الناظر)، وعلم الضيف الآخر على يسار علم الدولة (يمين الناظر).

إذا كان هناك مجموعة من أعلام الدول فهناك طريقتين لرفع الأعلام :

الطريقة الأولى: يبدأ وضع الأعلام من اليمين إلى اليسار (يسار الناظر) حسب الترتيب الهجائي للدول أعضاء جامعة الدول العربية، أو الترتيب الأبجدي باللغة الإنجليزية، بالنسبة لدول الأعضاء بالأمم المتحدة، وذلك حسب ما إذا كان المؤتمر يضم دولاً عربية فقط أو أن المؤتمر يضم دولاً عربية وأجنبية أو أجنبية فقط.

الطريقة الثانية: يبدأ رفع الأعلام من وسط المبنى فيبدأ برفع علم الدولة في الوسط، ثم إلى يساره أول علم، ثم إلى يمين علم الدولة العلم التالي وهكذا. والمتبع في المحافل الدولية رفع الأعلام بدأ من اليسار إلى اليمين حسب الحروف الأبجدية (يسار الناظر).

ترتيب وضع الأعلام داخل المبنى :

توجد مناسبات متنوعة يتم فيها رفع الأعلام داخل المبنى، وأهم هذه المناسبات المؤتمرات الدولية، والاجتماعات الدورية للمنظمات والهيئات الدولية. ويكون وضع الأعلام في هذه المناسبات ملاصقاً للحائط في مواجهة الداخل لقاعة الاجتماع .

ويتم وضع أعلام الدول المشاركة بأحد الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى: يتم وضع الأعلام بدءاً من اليمين (يسار الناظر للأعلام) متجهين إلى اليسار، فإذا كأن المجتمعون يمثلون دولاً عربية فيكون ترتيب الأعلام حسب الترتيب الوارد في ميثاق جامعة الدول العربية، وإذا كأن الاجتماع مشترك بين دول عربية وأخرى أجنبية فيكون ترتيب الأعلام وفق الترتيب المتبع في ميثاق الأم المتحدة.

الطريقة الثانية: يوضع شعار المؤتمر في وسط الحائط المواجه للداخل إلى القاعة، ثم يبدأ وضع الأعلام بدأً من الوسط تحت الشعار يميناً ويساراً بمعنى أن يكون هناك مجموعتان كاملتان من الأعلام مجموعة منها على يمين الشعار ومجموعة أخرى على يسار الشعار.

ويمكن وضع أعلام الدول المشاركة داخل الممرات المؤدية إلى قاعة الاجتماعات كشكل من أشكال الاحتفال بالمناسبة.

القواعد العامة عند وجود أكثر من علم:

- إذا كانت المناسبة عيد وطني تحتفل به دولة أجنبية داخل سفارتها، يكون علم هذه الدولة في المكان الأول من حيث أسبقية الأعلام.
- إذا كانت المناسبة التي تقيمها السفارة في أحد الفنادق فتعتبر القاعة المقام فيها الحفل جزء من الدولة التي تقيم الحفل ولحين الانتهاء منه، ويكون لعلم تلك الدولة الأسبقية ويوضع في المكان الأول (أي تثبيت علم الدولة التي تقيم الاحتفال يسار الناظر، وعلم الدولة التي يقام على أرضها الاحتفال إلى يمين الناظر).

إذا كان هناك احتفال تقيمه أحدى الهيئات الرسمية بالدولة لمناسبة معينة فأن علم الدولة يكون في المكان الأسبق (يسار الناظر).

إذا أقيم احتفال مشترك بين أكثر من وزارة من وزارات الدولة أو هيئة حكومية، وبين سفارة من السفارات الممثلة في الدولة، تكون الأسبقية في رفع الأعلام لعلم الدولة، فيرفع علم الدولة إلى اليمين (يسار الناظر) ويرفع علم الدولة المشاركة في الاحتفال إلى اليسار (يمين الناظر).

إذا كان هناك أكثر من دولة مشاركة في الاحتفال، يكون علم الدولة في الوسط وأعلام الدول الأخرى على اليمين واليسار وفق القاعدة السابقة الإشارة إليها.

إذا عقد مؤتمر على أرض دولة من الدول لا يعطيها أسبقية في الترتيب على الدول الأخرى في وضع الأعلام، والأسبقية الوحيدة التي تستمدها الدولة من عقد المؤتمر على أرضها هو رئاسة الدولة المضيفة للمؤتمر، وهذه الأسبقية متبعة في كافة المؤتمرات الدولية، وأصبحت عرفاً دولياً واجب الإتباع، وتسرى تلك القاعدة على رؤساء الحكومات، ورؤساء الوزراء... إلخ.

محظورات التعامل مع العلم الوطنى :

طالما استخدم العلم فى الغرض المخصص له و هو رفعه أمام المبانى أو أعلاها على دور الحكومة و مؤسساتها و على الشركات و السفارات و غيرها صارت الأمور طبيعية و عادية ،إلا أنه يوجد ظروف يمنع فيها استعمال العلم و يحظر فى الحالات الآتية :-

١-لايمكن وضع علم الدولة على طاولة كغطاء .

٢-لايمكن استعماله كستائر لطاولة أو كغطاء لطاولة .

٣-لايمكن استخدام علم الدولة كورق للف الهدايا .

٤-لايستعمل العلم فى مسح أثاث أو طاولات الطعام .

٥-لا يستعمل علم الدولة فى الإعلانات عن ترويج البضائع أو المنتجات أو لتنظيف المكان .

٦-لايخلط العلم ضمن عرض أقمشة أو ملاءات أو مناديل او ما شابه ذلك من ملابس رياضية و خلافه .

٧- لا يستعمل العلم فى تغطية صناديق الا صندوق الجثمان -الشهيد-على ألا يلمس الأرض.

٨-ابتدعت الفنادق عند الاحتفال بالعيد الوطنى لبعض الدول عمل قالب كبير من الكيك (تورتة)على شكل علم الدولة ثم تقطع وتوزع على المدعوين وهذا يعد انتهاكا للعلم حيث أنه رمز لتفتيت الدولة و القضاء عليها .

٩-لا يفرش علم الدولة على مسطح أرضى كجزء من الديكور .

١٠-لايمكن استعمال الاعلام فى أى استعمال غير المخصص له و هو أن يرفع على الصارى فوق المبانى أو أمامها او فى الاستعمالات المعروفة .

١١-لا يستعمل العلم اطلاقاً فى عمل ملابس يرتديها الأطفال فى المدارس و فى الاستعراضات حيث يجلس الاطفال بها على الارض ويلعبون بها وتتسخ هذه الملابس بألوان الشراب والطعام التى يتناولونها .

١٢-يمنع رفع العلم من كلا طرفيه ،بل يرفع من جانب واحد فقط وتطلق الناحية الاخرى مرفرفة فى الهواء.

١٣-لا يسبق علم الدولة علم الأمم المتحدة فى المهام التى تكلف بها قوات الدولة فى مهمة رسمية من قبل الامم المتحدة .

١٤-محظور رفع أى شيء على صاري مرفوع عليه علم الدولة .

١٥-فى بعض الدول تبيح قوانينها رفع رايات أسفل العلم و هو مرفوع على الصارى كتعليق أعلام تحذيرية خصوصاً على الشواطىء .

١٦-يمنع كتابة أى شعارات سياسية أو دينية على الاعلام لأن الاعلام لم تصنع و ترفع لهذا الغرض .

١٧-لا يجب رفع أعلام الدولة على السيارات الخاصة لأن رفع العلم فى هذا الموقف يدل على الاستهانة بالعلم سواء كأن ذلك فى سيارات الركوب العادية أو سيارات النقل.

١٨-لايجوز للشركات و المؤسسات أو الافراد رسم شعارهم على علم الدولة.

١٩-لا يجوز استخدام صارى العلم للإعلان عن منتجات أو دعاية لأى شىء أياً كان.

٢٠-لا يجوز استعمال العلم لحمل الاشياء او تفصيله كحقيبة لحفظ الاشياء

٢١-يحظر نهائياً التغيير فى شكل العلم أو ألوانه أو مقاساته .

٢٢-لا يمكن رفع علم الدولة مقلوباً أى اللون الأسود أعلى العلم .

٢٣-لايمكن تنكيس العلم الا اذا صدرت تعليمات من رئاسة الدولة بتنكيس الاعلام والمدة التى سوف تنكس فيها الاعلام .

٢٤-لا يجوز رفع العلم بشكل يجعله عرضة للتمزق .

٢٥-لا يجوز عند رفع العلم أو تنزيله أن يلامس الارض وأيضا عند تنكيسه.

٢٦-دأبت بعض الشركات لتحديد موقع المشروع التى تعمل فيه على رسم حدود الارض التى يقع عليها العمل بتثبيت اعلام الدولة على أعمدة خشبية مثبتة فى

براميل ، وهذا يتنافى مع احترام علم الدولة ويعتبر خطأ كبيراً .

٢٧-ترفع بعض الشركات علمها محاط بعلمين للدولة أى يكون علم الشركة أو المؤسسة فى الوسط وبالتالى فإن الشركة دون أن تدرى تضع علمها الخاص فى مرتبة أعلى .

ومن يخالف تلك القواعد يتعرض للحبس أو الغرامة مع ملاحظة عدم تطبيقها فى أرض الواقع.

قواعد تنكيس الأعلام :

١-يكون تنكيس الاعلام فى مراسم الحداد برفعه الى منتصف السارية الخاصة به على أن يعاد الى وضعه الطبيعى فى جميع الاحوال بمجرد انتهاء فترة الحداد الرسمى.

٢-عند صدور تعليمات من الدولة صاحبة الحداد بتنكيس الاعلام ، فأن بعثاتها الدبلوماسية والقنصلية فى الخارج تنكس أعلامها الوطنية على حسب قواعد المتبعة لديها ، كذلك تفعل البعثات الدبلوماسية والمعتمدة لدى الدولة صاحبة الحداد الا إذا قررت تعديل ذلك لظرف خاص.

٣- لا ينكس علم رئيس الجمهورية الا فى حالة الحداد الأكبر.

٤-تبلغ تعليمات تنكيس الاعلام الى البعثات الدبلوماسية والجهات الرسمية بواسطة إدارة المراسم بوزارة الخارجية ، ويحدد فيها تاريخ بدء الحداد ومدته .

٥-يتبع فى تنكيس أعلام القوات المسلحة القواعد الخاصة بها .

والعلم السعودي هو الوحيد الذي لا يجوز تنكيسه بسبب تميزه بعبارة لا إله إلا الله محمد رسول الله. وتنكس الأعلام عادة في حالات محددة منها وفاة رئيس الدولة، أو وفاة رئيس دولة صديقة أو شقيقه، أو وقوع كارثة في إحدى الدول الصديقة ولكن هذا التقليد نادر للغاية.

يكون التنكيس من يوم إلى أربعين يوما، مثلما فعلت الأردن والبحرين بعد وفاة عاهلهما عام ١٩٩٩، وسورية بعد وفاة الرئيس الأسد عام ٢٠٠٠. ويكون التنكيس عادة بإنزال العلم إلى منتصف السارية وبتعليمات من رئيس الدولة مجاملة للدول الأجنبية وقد يتم باقتراح من وزير الخارجية.

قواعد اللياقة عند وفاة رئيس دولة أجنبية:

إذا توفي رئيس الدولة المستقبلة تبلَغ البعثات الأجنبية رسميا بذلك، وتبادر هذه البعثات إلى إبلاغ حكوماتها، التي قد تقرر إرسال برقية عزاء أو وفود، أو حضور رئيس الدولة نفسه الجنازة، وتكليف السفير بتسجيل العزاء في السجل الخاص بذلك. وقد تقرر الدولة المرسلة، تضامنا مع الدولة المستقبلة، ومجاملة لها أن تعلن الحداد وتنكيس الأعلام، كما حدث في الدول العربية عند وفاة الملك حسين (فبراير ١٩٩٩م)، والملك الحسن الثاني (يوليو ١٩٩٩م) وأمير البحرين (مارس ١٩٩٩م) ،والرئيس الأسد (يونيو ٢٠٠٠م).

المبحث السابع

الأوســمة والنياشــين

لا تصدر بعض الدول نياشين ولا تسمح لكل أو بعض رعاياها بحمل نياشين أجنبية مدنية كانت أو عسكرية .

كما أن كل دولة لها نظام لمنح أوسمتها لمواطنيها أو للأجانب وتنظم تصريحها لمواطنيها بحمل أوسمة أجنبية كما تحدد أنواع وطبقات الأوسمة والنياشين التي تصدرها .

ويمكن ارتداء الأوسمة في الحفلات الرسمية الكبيرة أما في الحفلات الرسمية الصغيرة فيجب ارتداء الأوسمة الصغيرة وفي الحفلات العادية يرتدي الشريط أو الوريدة .

طرق حمل الأوسمة :

١ – **الوشاح** : في حالة وجود رئيس الدولة في الحفل يتشح به من الكتف اليمني الي الجانب الأيسر من تحت الجاكيت وفوق الصديري وذلك وتكون الرصيعة علي الصدر من ناحية اليسار ، وفي حالة عدم وجود رئيس دولة قد يتم ارتداء الوشاح ويجوز عدم ارتدائه (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٣٦) .

وتوضع رصيعة الوسام من الطبقة الثانية ناحية اليمين علي الصدر وربطة الرقبة تعلق في الرقبة .

٢ – **الأوسمة المصغرة** : إما أن تعلق بدون شريط علي سلسلة مذهبة تشبك في القلابة اليسري للبدلة وإما تعلق من شريطها بمشبك يثبت علي الصدر من الجهة اليسري .

٣ – **الشرائط والوريدات :**يوضع الشريط من الطبقة الخامسة أو الوريدة من الطبقة الرابعة وما فوقها في عروة القلابة اليسري للجاكيت .

ترتيب الأوسمة : توضع الأوسمة بحسب أهميتها وترتيبها وتاريخ منحها مبتدئة من وسط الصدر وتتدرج نحو الكتف الأيسر ويلي ذلك الصف الأول وهكذا علي ان تكون الأوسمة العربية سابقة علي الأوسمة الأجنبية (**سيد حسن** : ٢٠٠٢ : ١٣٧) .

<u>كيفية منح الأوسمة الوطنية للأجانب والمواطنين :</u>

١ – تمنح الأوسمة لرؤساء الدول والوزراء في المناسبات الهامة أو عند حدوث زيارة بين رؤساء البلدين وكذلك تمنح لكبار المسئولين الآخرين والشخصيات المميزة في مناسبات معينة (**سيد حسن** : ٢٠٠٢ : ١٣٢) .

وتمنح أيضا لكبار السلك الدبلوماسي الأجنبي الذين يخدمون فترة محددة سنتين او أكثر في عاصمة الدولة وبشرط المعاملة بالمثل أي ان تكون دولتهم تتبع نفس التقليد .

وأيضاً تمنح الأوسمة للأجانب الذين يؤدون خدمات جليلة للدولة في أي ميدان من الميادين .

٢ – قبل منح الوسام لأي اجنبي تتم بعض التحريات للتحقق من ان قوانين بلاده تبيح له حمل أوسمة اجنبية ولا يتم التحري إذا كان هذا الأجنبي عضو ضمن وفد رئيس دولته عند زيارته للعاصمة او كان دبلوماسيا يعمل في سفارة دولته في العاصمة لأن موافقة حكومته تعتبر معروفة مقدماً .

يجب أن يتم إخطار وزارة الخارجية عن الرغبة لمنح الوسام مع مراعاة أن تكون اتصالات التحري بالطريقة الدبلوماسية .

٣ – إذا كان المهدي إليه رئيس دولة أجنبية يزور العاصمة فإن رئيس الدولة المضيف يقوم في اول احتفال بعد وصول الضيف ومرافقوه بتقليد الضيف وزوجته والشخصيات الكبري في الوفد ما منح لهم من قلادات أو نياشين(سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٣٣) .

كما يقوم الرئيس المضيف بدوره بتقليد قلادات واسمة دولته للرئيس المضيف وزوجته وكبار الشخصيات المرافقة أما بقية أعضاء الوفدين فيقوم كبير الأمناء بعد ذلك بتقديم أوسمتهم إليهم .

تهدي القلادات والأوسمة الي رئيس الدولة الضيف ومرافقيه حتي ولو كانت دولتهم لا تمنح اوسمة وفي هذه الحالة يقوم الرئيس الضيف بتوزيع بعض الهدايا القيمة .

لا يتم تبادل الأوسمة والقلادات عند كل زيارة مهما تعددت الزيارات وإنما يكون ذلك وفقاً للظروف المحيطة بالزيارة .

٤ – إن كان الرئيس الأجنبي الذي منح قلادة موجوداً في بلده يمكن إرسال القلادة إليه عن طريق مندوب او بعثة شرف ويزود المندوب أو رئيس البعثة والأعضاء بأوراق اعتماد خاصة مثل السفراء .

يقوم رئيس الدولة الأجنبي بهذه المناسبة بمنحهم بعض الأوسمة كما يجوز إرسال القلادة عن طريق السفير وفي هذه الحالة ليس من الضروري منحه وساما .

٥ – إذا منح وسام إلي اجنبي يعيش في بلده أرسل إليه الوسام عن طريق السفير الذي يسلم إليه الوسام في محل عمله أو يقيم حفلا بالسفارة لهذا الغرض ويدعي إليه بعض الشخصيات (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٣٤) .

٦ – يمنح المواطن الذي يؤدي خدمات جليلة أو يظهر كفاءة في عمله وساما يتناسب مع عمله ومع درجته في مهنته وقد يتم ذلك بناء علي اقتراح الوزير المختص وتمنح الأوسمة والقلادات في جميع الأحوال بقرار من رئيس الدولة .

٧ – رئيس الدولة نفسه يحمل من القلادات اعلاها مرتبة .

٨ – عادة لا يجوز تكرار منح الأوسمة أو الارتقاء بها الي وسام اعلي إلا بعد مرور فترة زمنية يحددها قانون كل دولة باستثناء الأوسمة العسكرية واوسمة الرياضة والحالات غير العادية .

٩ – الذي يمنح الوسام يتسلم براءة موقع عليها من رئيس الدولة وينشر قرار المنح في الجريدة الرسمية ويقوم كبير الأمناء بحفظ سجلات لكل قلادة أو نيشان ويوضح فيها أسماء الحاصلين عليها وتواريخ المنح .

١٠ – الأوسمة يحتفظ بها الورثة علي سبيل التذكار ولا يحق لهم حملها او بيعها .

١١ – يجوز منح الأوسمة او الأنواط إلي وحدة عسكرية او مدينة أو مؤسسة أو لشهيد .

١٢ – يجوز تجريد شخص من وسام أو نوط إذا ثبت ارتكابه لأمر مخل بالشرف أو الإخلاص للوطن .

١٣ – لا يجوز حمل أوسمة أجنبية إلا بعد التصريح بذلك والحاصل علي نيشان يقوم بإخطار وزارة الخارجية التي تقوم بإخطار مكتب كبير الأمناء لطلب التصريح.

١٤ – يتم ارتداء الأوسمة والأنواط أو علامتها حسب تاريخ منحها وبصرف النظر عن طبقتها أو جنسيتها لكن أوسمة الدول العربية تسبق أوسمة الدول الأخري بصرف النظر عن تاريخ منحها(سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٣٥- ١٣٦) .

<u>**أنواع القلادات والأوسمة والأنواط في مصر**</u> :

١ – وسام قلادة النيل :

قلادة النيل هي أرفع أوسمة الدولة التي لا تمنح إلا لملوك ورؤساء الدول الأجنبية الكبري أو الي تربطها بنا علاقات وثيقة جدا أو لأبرز الشخصيات العالمية.

وهي من الذهب عيار ١٨ تتكون من ١٦ جزءاً الي جانب دلاية أيضاً من الذهب والقلادة والدلاية تزن ٤٣٤,٦ جرام ، وأثناء احتفال مصر بعيد العلم الثالث عشر عام ١٩٦٥ منح الرئيس جمال عبد الناصر وسام قلادة النيل للدكتور طه حسين تقديراً لدوره في الحركة الفكرية والأدبية (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٣٨) .

٢ – قلادة الجمهورية :

تمنح لرؤساء الدول الأجنبية غير الكبري أو التي تربطنا بها علاقات عادية أو الشخصيات الكبيرة التي أدت خدمات جليلة للإنسانية أو للبلاد .

٣ – وشاح النيل :

يمنح لرؤساء الوزارات أو لولي العهد أو نائب رئيس الجمهورية أو رؤساء المجالس النيابية أو المحافظين أو لكبار الشخصيات بالدولة التي لها دور وطني .

٤ – وسام الجمهورية طبقة أولي:

يمنح للوزراء الأجانب والسفراء الأجانب في الجمهورية ومن هم في درجتهم والقادة العسكريين المتميزين (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٣٩) .

٥ – وسام الجمهورية طبقة ثانية :

يمنح للقادة العسكريين للمناطق والوزراء المفوضين ووكلاء الجامعة ووكلاء الوزارة والمحافظين .

٦ – وسام الجمهورية طبقة ثالثة :

يمنح لمديري العموم وعمداء الكليات والحائزين علي رتبة عميد والمستشارين الدبلوماسيين المصريين ورؤساء المحاكم الابتدائية .

٧ – وسام الاستحقاق طبقة أولي :

يمنح للوزراء المفوضين الأجانب ونواب ومستشاري الرئيس والمحافظين ومن في درجتهم والحائزين علي رتبة فريق ومديري الجامعات والشخصيات الهامة

٨ – وسام الاستحقاق طبقة ثانية :

يمنح للمستشارين الدبلوماسيين الأجانب ومستشاري محاكم الاستئناف ومجلس الدولة ووكلاء الوزارة المساعدين والحائزين علي رتبة لواء .

٩ – وسام الاستحقاق طبقة ثالثة :

يمنح للسكرتيرين الأول الأجانب والموظفين من الدرجة الأولي والحائزين علي رتبة عقيد (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٤٠) .

١٠ – وسام الجمهورية طبقة رابعة :

يمنح للموظفين بالدرجة الثانية والحائزين علي رتبة مقدم والسكرتيرين الأول الدبلوماسيين المصريين .

١١ – وسام الجمهورية طبقة خامسة .

١٢ – وسام الاستحقاق طبقة خامسة .

١٣ – نوط الاستحقاق .

١٤ – وسام الكمال:

يمنح للسيدات المصريات أو الأجنبيات ويتكون من ثلاث طبقات :

الأولي : تسمي الوشاح الأكبر : ويتكون من رصيعة توضع علي الصدر من الجهة اليسري ويتم ارتداء الوشاح من اليمين الي اليسار وفي نهايته وسام .

والطبقة الثانية : يتكون من وسام يتم ارتداءه علي الصدر من اليسار .

والطبقة الثالثة : يتكون من وسام أصغر حجماً .

١٥ – وسام الزراعة .

١٦ – وسام التجارة والصناعة (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٤١) .

الأوسمة والأنواط العسكرية :

١ – نجمة الشرف .

٢ – نجمة العسكرية .

٣ – نوط الجمهورية العسكري .

٤ – نوط الشجاعة العسكري .

٥ – نوط الواجب العسكري .

٦ – نوط الترقية الاستثنائية .

٧ – ميدالية الخدمة الطويلة والقدوة الحسنة (سيد حسن : ٢٠٠٢ : ١٤٢) .

مراجع الفصل الأول ب٢

١– منى جاسم الزايد، البروتوكول والمراسم والتشريفات، دار سما، دولة الكويت 2016 .

٢– سيد حسن السيد ، التطبيق المعاصر لفن الاتيكيت والبروتوكول وأثره علي السلوك الاجتماعي وسلوك العمل ، الطبعة الأولي ، القاهرة ، دار الجمهورية ، ٢٠٠٢ .

٣– صلاح عبوشي ، كتاب المراسم ، الطبعة الخامسة ، بيروت ، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر ، ٢٠٠٩ م .

٤ – كامل سرمك حسن ، إدارة المراسم ، الطبعة الأولي ، عمان ، الأردن ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٣ م .

٥ – بهنسي شحرور ، عوني ، ٢٠١٣ ، العلاقات العامة في المؤتمرات ، غزة ، منتدي شارك الشبابي .

٦ – حسن ، كامل ، ٢٠٠٨ ، إدارة المراسم ، الأردن ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

٧– زهرة ، عطا محمد صالح ، ١٩٩٥ ، التمثيل الدبلوماسي ، بغداد ، مطبعة الديوانية

٨ - زكي ، مصطفي ، ١٩٧٩ ، سيكولوجية الشخصية العربية ، الكويت ، مؤسسة الصباح .

٩ - قريوتي ، محمد ، ٢٠٠٠ ، نظرية المنظمة والتنظيم ، الأردن ، عمان ، دار وائل للطباعة والنشر .

١٠ - التهامي ، مختار ، ١٩٨٠ ، العلاقات العامة في البلدان النامية ، بيروت ، دار النهار للنشر .
١١ - أبو عامر ، علاء ، ٢٠١٢ ، البروتوكول الدبلوماسي أصوله وقواعده ، غزة ، مكتبة آفاق للنشر .
١٢ - رنا بورسلان ، أخطاء البروتوكول تُحرج الرؤساء! ، متوافر علي الرابط التالي :

http://www.addiyar.com/article/77630-%D8%A3%D8%AE%D8%B7%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D9%88%D8%AA%D9%88%D9%83%D9%88%D9%84-%D8%AA%D8%AD%D8%B1%D8%AC-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A4%D8%B3%D8%A7%D8%A1

١٣ – فداء ناصر وآخرون ، قواعد البروتوكول و الإتيكيت والعلاقات الدولية الدبلوماسية جامعة دمشق ، كلية التجارة و الإقتصاد ، ن . ت . متوافر علي الرابط التالي :
https://www.google.com.eg/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjl4pPzz-_RAhVFcBoKHSDlCWYQFghLMAc&url=http%3A%2F%2Fwww.tahasoft.com%2Fbooks%2F520.docx&usg=AFQjCNG_IK0Pvim6iuzvwuovUxyA43fk9A&sig2=ZEePnc5_gAVqrYwg0UMWHA

المراجـــــع

١ –احمد حلمي ابراهيم ، الدبلوماسية – البروتوكول –الإتكيت –المجاملة ، القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٨٦ .

٢ – إبراهيم العقيل ، الشامل في السلوك والإتيكيت ، دار المؤلف للطباعة والنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢ .

٣ – جيلان حمزة ، المراسم والبروتوكول وعلاقتهما بالإعلام ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ٢٠٠٨ .

https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A8-%D8%AC%D9%8A%D9%84%D8%A7%D9%86-%D8%AD%D9%85%D8%B2%D9%87-pdf

٤ – جمال بركات ، الدبلوماسية ماضيها وحاضرها ومستقبلها ، الرياض ، مطابع الفرزدق التجارية ، ١٩٨٥.

٥ – خالد بن صالح المنيف ، ذوقيات لأناقة الروح والسلوك ؛ أشمل دليل عربي في فن الاتيكيت ، مؤسسة الجرسي ، ٢٠١٥ .

٦ – ديانا النمري ، خطوات الإتيكيت الدبلوماسي ، مركز الكتاب الأكاديمي ، ٢٠١٣ .

٧ – رفعت عارف الضبع ، الإتيكيت فن السلوك الإنساني وفق الأديان السماوية ، الأردن ، عمان ، دار الفكر للنشر ، ٢٠٠٨ .

٨ – زكريا السباهي ، قراءة جديدة في آداب السلوك والحياة (الأتيكيت) ، دار طلاس للدراسات والنشر ، ١٩٩٤ .

٩ – سامر العطري ، الاتيكيت علم تهذيب السلوك ، دار كنعان للدراسات والنشر ، ٢٠١١ .

١٠ – سيد حسن السيد ، التطبيق المعاصر لفن الاتيكيت والبروتوكول وأثره علي السلوك الاجتماعي وسلوك العمل ، الطبعة الأولي ، القاهرة ، دار الجمهورية ، ٢٠٠٢

١١ – سامي سعيد ، الإتيكيت والبروتوكول ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ٢٠٠١.

١٢ – شحرور عوني بهنسي ، العلاقات العامة في المؤتمرات ، غزة ، منتدي شارك الشبابي ، ٢٠١٣.

١٣ – صفوت محمد العالم ، آداب المراسم والبروتوكول وفنون الاتيكيت ، القاهرة ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، ٢٠١٣ م .

١٤ – صلاح عبوشي ، كتاب المراسم ، الطبعة الخامسة ، بيروت ، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر ، ٢٠٠٩ م .

١٥– علاء أبو عامر ، البروتوكول الدبلوماسي أصوله وقواعده ، غزة ، مكتبة آفاق للنشر ، ٢٠١٢.

١٦ – عبد القادر سلامة ، قواعد السلوك الدبلوماسي المعاصر / البروتوكول – الاتيكيت – المجاملة ، القاهرة ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ، ١٩٩٨ .

١٧ – عطا محمد صالح زهرة ، التمثيل الدبلوماسي ، بغداد ، مطبعة الديوانية ، ١٩٩٥.

١٨ – كامل سرمك حسن ، المراسم الدبلوماسية والرسمية ، دار اليازوري العلمية ، ٢٠٢٠ م .

١٩ – كامل سرمك حسن ، إدارة المراسم ، الطبعة الأولي ، عمان ، الأردن ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٣ م .

٢٠ – كريم مشط زلف الموسوي ، المراسم والاتيكيت ، جامعة بغداد ، كلية الإعلام ، تاريخ النشر يناير ٢٠٢١ ، علي الرابط التالي :
https://www.researchgate.net/publication/348756083_almrasm_walatykyt

٢١ – كامل حسن ، إدارة المراسم ، الأردن ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨ .

٢٢ – كمال محمد علي، آداب السلوك في الإسلام الإتيكيت والبروتوكول، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة. ، ٢٠٠٠.

٢٣ – ليف تايلر ، أصول الإتيكيت الآداب الحديثة ؛ أدوات تأخذك إلى القمة ، مكتبة جرير ، ٢٠١٦ .

٢٤ – منال جمال جابر ، فنون الاتيكيت والبروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي (١) ، دار زهران ، ٢٠١٦ .

٢٥ – مصطفى يوسف كافي ، العلاقات العامة وإدارة الأزمات والمراسم ، الأردن ، عمان ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، ٢٠١٦ ، متوافر علي الرابط التالي :
https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A8-%D9%85%D8%B5%D8%B7%D9%81%D9%8A-%D9%8A%D9%88%D8%B3%D9%81-%D9%83%D8%A7%D9%81%D9%8A-pdf

٢٦ – مصطفى يوسف كافي ، إدارة البروتوكول والمراسم ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، ٢٠١٦ ، متوافر علي الرابط التالي :
https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A8-%D9%85%D8%B5%D8%B7%D9%81%D9%8A-%D9%83%D8%A7%D9%81%D9%8A-pdf

٢٧ – محمد عبد الكريم الغلبان ، آداب اللياقة وقواعد المراسم بين الإسلام والغرب : دراسة وصفية مقارنة ، رسالة ماجستير ، غزة ، كلية الإعلام ، جامعة الأقصي، ٢٠١٥.

٢٨ – محمد قريوتي ، نظرية المنظمة والتنظيم ، الأردن ، عمان ، دار وائل للطباعة والنشر، ٢٠٠٠ .

٢٩ – مختار التهامي ، العلاقات العامة في البلدان النامية ، بيروت ، دار النهار للنشر، ١٩٨٠ .

٣٠ – مصطفي زكي ، سيكولوجية الشخصية العربية ، الكويت ، مؤسسة الصباح، ١٩٧٩ .

٣١ – محمد حسن يازرعة ، العلاقات العامة والسياحة ، القاهرة ، دار الرضا ، ١٩٦٨.

٣٢ – ناظم عبد الواحد ، النظم الدبلوماسية ، الأردن ، الهاشمية للنشر، ٢٠٠١ .

نبيل عبد الحميد عشوش ، فن الاتيكيت والبروتوكول، الطبعة الثامنة ، د.ن ، ١٩٩٩ م.

٣٣ – هشام عبد الله الغريري ، فن الإتيكيت والبروتوكول الدولي والعلاقات العامة والزيارات وعقد المؤتمرات والمعارض ومراسيم المآدب ورفع الأعلام ، ط١ ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، ٢٠٢٠ .

٣٤ – هاشم حمدي رضا ، إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات ، الأردن ، عمان ، دار الراية للنشر ، ٢٠١١.

٣٥ – هدى عبد المنعم ناجى ، عالم الإتيكيت والبروتوكول ، القاهرة ، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي ، ٢٠٠٧ .

٣٦ – المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية ،الإتكيت ، الطبعة الأولى ،٢٠١١ م.

مواقع علي الانترنت :

تاريخ المراسم والتشريفات متاح علي الموقع التالي :

- http://protocol.dubai.ae/Ar/Pages/WhatIsProtocolPage.aspx

- http://shere26queen.own0.com/t1147-topic

- http://shere26queen.own0.com/t623-topic

http://www.esgmarkets.com/forum/showthread.php?t=54407

- http://www.qwled.com/vb/t154122.html

http://twitmail.com/email/223693583/7/%D8%AA%D8%B9

فهرس الكتاب

المؤلف في سطور



- الأستاذ الدكتور / محمد عبد البديع السيد محمد
- من مواليد محافظة الشرقية
- تخرج في كلية الإعلام جامعة القاهرة عام ١٩٨٣ م
- التحق بالعمل الصحفي في الفترة من ١٩٨٥ – ١٩٨٨ في دار مايو
- التحق بالعمل الإذاعي في إذاعة صوت العرب ١٩٨٩ – ٢٠٠٠ م
- رئيس قسم البرامج السياسية بالإذاعة سابقاً
- رئيس قسم الإعلام بكلية الآداب جامعة بنها سابقاً
- الإعارة الي المملكة العربية السعودية ٢٠٠٩ – ٢٠١٣ م بجامعة الحدود الشمالية
- أستاذ الإذاعة والتليفزيون المتفرغ

رقم الإيداع بدار الكتب ٩٦٦٦ / ٢٠٢٢ م

الطبعة الأولي – مايو ٢٠٢٢

مطبعة الرسالة – بنها – القليوبية